



# INFORME AL PARLAMENT 2008

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# INFORME AL PARLAMENT 2008

SÍNDIC

---

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1a edició: Març de 2009

Informe al Parlament 2008

ISSN: 2013-2379

Dipòsit legal:

Impressió: Tallers Gràfics Hostench SA

Preimpresió: Tallers Gràfics Hostench SA

Imprès sobre paper ecològic

Disseny original: America Sanchez

Foto portada: © Síndic de Greuges de Catalunya

# ÍNDEX GENERAL

<b>PREÀMBUL</b> .....	7
<b>1. Consideracions generals</b> .....	9
<b>2. El Síndic en xifres</b> .....	10
<b>3. Actuacions destacades del Síndic en la defensa dels drets</b> .....	11
<b>4. Activitats de difusió i proximitat, relacions amb altres institucions i cooperació internacional</b> .....	18
<b>I. ACTIVITATS DE DEFENSA DE DRETS DE LES PERSONES</b> .....	21
<b>A. ACTIVITATS PER MATÈRIES</b> .....	23
<b>1. Administració pública i drets, i participació en els afers públics</b> .....	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 .....	53
1.3. Contractació administrativa .....	60
1.4. Funció pública .....	63
1.5. Participació en els afers públics .....	72
1.6. Relacions amb les administracions .....	77
1.7. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors .....	78
<b>2. Consum</b> .....	81
2.0. Consum en xifres .....	82
2.1. Introducció .....	84
2.2. Serveis públics i activitats d'interès general .....	84
2.3. El dret a la mobilitat .....	95
2.4. Les administracions competents en l'àmbit del consum .....	97
2.5. Relacions amb les administracions .....	101
2.6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors .....	101
<b>3. Cultura i llengua</b> .....	103
3.0. Cultura i llengua en xifres .....	104
3.1. Cultura i llengua .....	106
3.2. Relacions amb les administracions .....	117
3.3. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors .....	117
<b>4. Educació</b> .....	119
4.0. Educació en xifres .....	120
4.1. Educació no universitària .....	122
4.2. Educació universitària .....	144
4.3. Relacions amb les administracions .....	147
4.4. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors .....	148
<b>5. Immigració</b> .....	151
5.0. Immigració en xifres .....	152
5.1. Introducció .....	154

5.2. Visats .....	154
5.3. Autoritzacions de residència per circumstàncies excepcionals .....	155
5.4. Relacions amb les administracions .....	157
<b>6. Infància</b> .....	159
6.0. Infància i adolescència en xifres .....	160
6.1. Introducció .....	162
6.2. La situació de la protecció de la infància a Catalunya .....	162
6.3. Dificultats en els processos de detecció i en les condicions d'estudi de la infància tutelada .....	163
6.4. Inadequacions dels centres d'acolliment i dels centres residencials d'acció educativa .....	166
6.5. Règims de visites en centres .....	170
6.6. Acolliments en família .....	171
6.7. Problemes associats als processos d'adopció .....	173
6.8. Menors estrangers no acompanyats .....	176
6.9. Justícia juvenil .....	178
6.10. Relacions amb les administracions .....	181
6.11. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors .....	181
<b>7. Medi ambient</b> .....	183
7.0. Medi ambient en xifres .....	184
7.1. Introducció .....	186
7.2. La contaminació acústica .....	186
7.3. Els residus .....	193
7.4. Les llicències d'activitats .....	194
7.5. El medi hidràulic .....	200
7.6. La protecció dels animals .....	202
7.7. Relacions amb les administracions .....	203
7.8. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors .....	204
<b>8. Relacions laborals i pensions</b> .....	207
8.0. Relacions laborals i pensions en xifres .....	208
8.1. Introducció .....	210
8.2. Relacions laborals .....	210
8.3. Pensions .....	214
8.4. Relacions amb les administracions .....	218
<b>9. Sanitat</b> .....	219
9.0. Sanitat en xifres .....	220
9.1. Introducció .....	222
9.2. L'ampliació de prestacions i serveis sanitaris .....	223
9.3. La incorporació de la vacuna contra el virus del papil·loma humà en el calendari vacunal ...	225
9.4. Atenció al viatger internacional .....	226
9.5. Medicaments i prestació farmacèutica .....	227
9.6. Certificats mèdics oficials .....	229
9.7. Relacions amb les administracions .....	229
9.8. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors .....	230
<b>10. Seguretat ciutadana i justícia</b> .....	233
10.0. Seguretat ciutadana i justícia en xifres .....	234
10.1. Seguretat ciutadana .....	237
10.2. Violència de gènere .....	245
10.3. Administració de justícia .....	249

10.4. Serveis penitenciaris . . . . .	257
10.5. Relacions amb les administracions. . . . .	269
10.6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors. . . . .	269
<b>11. Serveis socials. . . . .</b>	<b>271</b>
11.0. Serveis socials en xifres . . . . .	272
11.1. Introducció . . . . .	274
11.2. L'aplicació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència . . . . .	274
11.3. Persones amb discapacitats . . . . .	279
11.4. Gent gran. . . . .	289
11.5. Inclusió social . . . . .	292
11.6. Ajuts a les famílies . . . . .	294
11.7. Relacions amb les administracions . . . . .	296
11.8. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors . . . . .	296
<b>12. Tributs . . . . .</b>	<b>299</b>
12.0. Tributs en xifres . . . . .	300
12.1. Introducció . . . . .	302
12.2. Les hisendes locals . . . . .	302
12.3. Tributs autonòmics . . . . .	311
12.4. Relacions amb les administracions . . . . .	316
12.5. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors . . . . .	316
<b>13. Urbanisme i habitatge. . . . .</b>	<b>319</b>
13.0. Urbanisme i habitatge en xifres . . . . .	320
13.1. Introducció . . . . .	322
13.2. El planejament urbanístic . . . . .	322
13.3. Gestió urbanística . . . . .	325
13.4. L'accés a l'habitatge protegit . . . . .	332
13.5. La conservació i l'habitabilitat dels habitatges . . . . .	336
13.6. Intervenció en l'edificació i protecció de la legalitat urbanística. . . . .	339
13.7. Relacions amb les administracions. . . . .	340
13.8. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors. . . . .	340
<b>B. ACTIVITATS DE LA INSTITUCIÓ EN XIFRES. . . . .</b>	<b>343</b>
<b>Introducció . . . . .</b>	<b>345</b>
<b>1. Dades generals . . . . .</b>	<b>347</b>
1.1. Característiques generals de les actuacions iniciades el 2008 . . . . .	347
1.2. Característiques territorials de les actuacions iniciades el 2008 . . . . .	350
1.3. Característiques territorials i poblacionals de les actuacions iniciades el 2008 . . . . .	374
<b>2. Anàlisi de l'exercici 2008 . . . . .</b>	<b>380</b>
2.1. Actuacions per matèries. . . . .	380
2.2. Actuacions d'ofici iniciades durant el 2008 per matèries . . . . .	381
2.3. Finalització de les actuacions en l'exercici 2008. . . . .	384
2.4. Grau de compliment de les resolucions del Síndic . . . . .	386
2.5. Anàlisi de la manca de col·laboració de les administracions . . . . .	393
2.6. Administracions afectades . . . . .	394
2.7. Relacions amb altres institucions de defensa de drets . . . . .	403
<b>3. Avaluació de la gestió dels expedients al Síndic. . . . .</b>	<b>404</b>
3.1. Temps de tramitació dels expedients. . . . .	404

3.2. Carta de serveis i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges .....	404
3.3. Qüestionari de satisfacció .....	405
<b>4. El Servei d'Atenció a les Persones .....</b>	<b>407</b>
4.1. Forma de formulació de les consultes .....	407
4.2. Nombre de consultes que originen queixa .....	407
4.3. Tipus de consultes rebudes segons la matèria i la forma de presentació.....	408
4.4. Evolució de les atencions presencials i telefòniques.....	409
<b>C. SEGUIMENT DELS INFORMES EXTRAORDINARIS .....</b>	<b>411</b>
1. Introducció.....	413
2. Informes extraordinaris tramitats en comissió.....	413
3. Seguiment d'altres estudis o informes del Síndic de Greuges .....	422
<b>II. ACTIVITATS DE DIFUSIÓ I PROXIMITAT, RELACIONS AMB ALTRES INSTITUCIONS I COOPERACIÓ INTERNACIONAL.....</b>	<b>429</b>
<b>A. DESPLAÇAMENTS PEL TERRITORI.....</b>	<b>431</b>
<b>B. PROJECCIÓ EXTERIOR DE LA TASCA DEL SÍNDIC .....</b>	<b>449</b>
1. Difusió de la tasca del Síndic.....	451
2. Activitats de difusió i promoció dels drets .....	452
3. El Síndic en línia.....	452
<b>C. RELACIONS AMB ALTRES INSTITUCIONS .....</b>	<b>455</b>
1. Àmbit internacional.....	457
2. Àmbit estatal.....	463
<b>D. ACTIVITATS DE COOPERACIÓ INTERNACIONAL.....</b>	<b>467</b>
1. Introducció.....	469
2. Projecte a Bòsnia i Hercegovina de promoció de l'Ombudsman: protecció de menors maltractats .....	469
3. Establiment de l'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia, en particular a la regió de Vojvodina. . . .	471
4. Projecte conjunt amb l'Organització per a la Seguretat i la Cooperació a Europa (OSCE) per donar suport a l'Ombudsman de Sèrbia .....	473
5. Visita d'estudi a Barcelona d'una delegació de l'Ombudsman de Macedònia .....	475
6. Conferència internacional a Novi Sad (Sèrbia) sobre la independència i integritat de les institucions d'ombudsman .....	476



# PREÀMBUL

1. CONSIDERACIONS GENERALS .....	9
2. EL SÍNDIC EN XIFRES .....	10
3. ACTUACIONS DESTACADES DEL SÍNDIC EN LA DEFENSA DELS DRETS.....	11
3.1. COL·LECTIUS AMB UNA NECESSITAT ESPECIAL DE PROTECCIÓ	
3.2. DRETS SOCIALS I PRINCIPIS RECTORS DE L'ACTUACIÓ DELS PODERS PÚBLICS	
3.3. ALTRES DRETS CONSTITUCIONALS I ESTATUTARIS	
4. ACTIVITATS DE DIFUSIÓ I PROXIMITAT, RELACIONS AMB ALTRES INSTITUCIONS I COOPERACIÓ INTERNACIONAL .....	18
4.1. DESPLAÇAMENTS PEL TERRITORI	
4.2. RELACIONS AMB ALTRES INSTITUCIONS	
4.3. COOPERACIÓ INTERNACIONAL	
4.4. ACTIVITATS DE DIFUSIÓ	



## 1. CONSIDERACIONS GENERALS

L'any 2008 cal fer referència a determinades decisions i circumstàncies que han significat canvis normatius interns, organitzatius i de funcionament, i també de dotació de mitjans a la institució.

Així, enguany el Síndic ha exercit la seva autonomia organitzativa i reglamentària i, amb la finalitat de millorar la qualitat interna i externa de la seva actuació, s'ha dotat d'una carta de serveis i d'un reglament intern.

El Reglament intern va ser publicat en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* núm. 5103-03.04.2008 i té per objecte la regulació i l'ordenació del personal al servei del Síndic de Greuges.

Pel que fa a la Carta de serveis, aprovada el 4 de març de 2008 i publicada en el DOGC núm. 260-09.05.2008, posa a la disposició dels ciutadans una eina que significa una nova manera d'entendre la prestació de serveis orientats a la ciutadania, i incrementa, d'una banda, en el vessant intern, l'eficàcia i l'eficiència i, d'altra banda, en el vessant extern, assegura que les relacions amb la ciutadania estiguin basades en la transparència, la receptivitat i la capacitat per resoldre'n les demandes. La Carta de serveis i bona conducta del Síndic de Greuges té per objectiu informar sobre els serveis que ofereix, sobre els drets dels ciutadans davant la institució i també sobre els compromisos de qualitat que s'adquireixen per garantir la millora periòdica en la prestació de serveis a la ciutadania. En aquest informe s'incorpora un apartat sobre el grau de compliment de la Carta al qual es farà referència més endavant.

També cal assenyalar que s'està finalitzant la relació de llocs de treball de la institució i serà aprovada durant el primer trimestre de 2009.

Amb aquest cos normatiu, el Síndic ha adequat la seva organització i el seu funcionament a les exigències de la normativa reguladora del règim jurídic de les administracions públiques, i ha incorporat nous models de gestió pública i una nova manera d'entendre la prestació de serveis orientats a la ciutadania.

Cal fer referència també al fet que el novembre de 2008 el Govern de la Generalitat va aprovar el Projecte de llei reguladora del Síndic de Greuges de Catalunya, en desplegament del que preveuen els articles 78 i 79 de l'Estatut d'autonomia referits a la institució del Síndic de Greuges. Aquest projecte, en fase d'esmenes en el moment de tancar aquest informe, haurà de suposar una regulació de la figura que el nou Estatut d'autonomia consolida i enforteix d'acord amb les seves exigències.

Un altre element que s'ha d'esmentar és el trasllat a la nova seu, que es va produir el dia 27 d'octubre de

2008. Fins a la cessió al Síndic, a l'edifici hi havia dependències del Departament de Salut, que manté i mantindrà en el futur un espai dedicat a la dispensació de metadona. Té 3.106 m<sup>2</sup> dividits en cinc plantes. A la planta baixa, el Servei d'Atenció a les Persones atén qualsevol persona que vulgui presentar una queixa o fer una consulta, telefònicament i presencialment. A la resta de plantes, hi ha els altres serveis administratius i tècnics, a més del gabinet del síndic. Les obres de rehabilitació i condicionament de l'edifici han tingut un cost de 5,6 milions d'euros.

Aquest canvi ha estat motivat per les exigències derivades de l'increment d'actuacions i serveis prestats a la ciutadania, amb el consegüent increment de personal i mitjans que això ha comportat. Es poden esmentar, a tall d'exemple, i com s'ha anat exposant en els successius informes presentats anualment al Parlament, a més de l'increment d'actuacions (respecte del 2004 les actuacions han augmentat en un 259%), de les sortides a diferents municipis de Catalunya i de les visites a centres i equipaments objecte de supervisió, la potenciació de les relacions de caràcter internacional i de cooperació.

Cal afirmar també que, amb la presentació d'aquest informe, en compliment de la Llei, es presenta conjuntament la liquidació del pressupost de l'any 2008.

Quant a la seva estructura, l'informe que el Síndic de Greuges presenta davant del Parlament recull les queixes i les actuacions d'ofici tramitades durant el 2008, 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 formulats pel Síndic

i la seva acceptació, conforma el nucli de l'informe. Aquesta informació ha estat acompanyada amb exemples d'expedients de queixes i actuacions d'ofici de la institució que il·lustren la temàtica plantejada.

Val a dir que ja el 2009, coincidint amb el lliurament de l'informe al Parlament, s'iniciarà la publicació de les resolucions del Síndic al web, començant per les corresponents a l'any 2008. Amb aquesta publicació es volen intensificar els principis de publicitat i transparència exigibles a les institucions públiques.

Juntament amb el relat de les diverses problemàtiques i els casos plantejats, s'hi afegeix un apartat de xifres específic de cada àrea material i un apartat general en què es dona compte del nombre de queixes, consultes i actuacions d'ofici registrades l'any 2008, dels expedients finalitzats i del grau d'acceptació de les consideracions del Síndic. Així mateix, es recull la relació de les administracions que, amb un grau més alt o més baix, han incomplert el manament legal de donar resposta als requeriments del Síndic.

Cal fer referència a un apartat dedicat a la qualitat interna dels processos en la institució, tant des de la perspectiva de conjunt, la resolució dels expedients en els quals intervenen la persona interessada, l'administració afectada i el Síndic, com des de la perspectiva interna d'avaluació del compliment de les prescripcions de la Carta de serveis.

En aquesta línia, també cal fer referència a l'apartat en què s'exposa l'activitat desplegada pel Síndic per valorar quin és el grau de compliment de les resolucions que emet aquesta institució a les administracions públiques catalanes. Cal dir que aquesta activitat es duu a terme de forma sistemàtica des de l'octubre de 2008, per la qual cosa els resultats enguany tenen un caràcter parcial. La realització d'aquesta activitat en el futur permetrà al Síndic comprovar si realment es compleix allò que l'Administració ha acceptat.

Finalment, l'informe també incorpora un apartat referit al seguiment dels informes extraordinaris presentats pel Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya, i també una llista de les actuacions d'ofici iniciades.

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

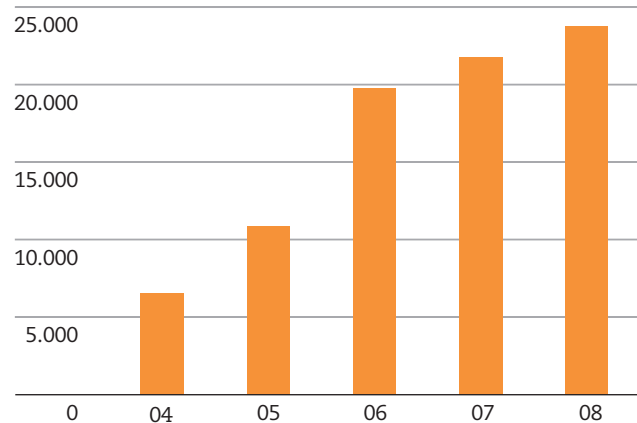
## 2. EL SÍNDIC EN XIFRES

Durant l'any 2008 el Síndic ha iniciat un total de 23.710 actuacions, distribuïdes entre 5.610 queixes

(23,66%), 97 actuacions d'ofici (0,41%) i 18.003 consultes (75,93%). Aquesta xifra ha significat un creixement del 8,8% respecte de l'any anterior.

Del 2004 al 2008 aquesta institució ha iniciat un total de 82.623 actuacions, 22.971 de les quals han estat queixes i actuacions d'ofici (el 28%), i 59.652 (el 72%) consultes.

### Actuacions iniciades durant el període 2004-2008



L'increment més elevat de l'any 2008 respecte a l'anterior s'ha produït en les consultes (9,78%), seguit de les queixes (5,87%). La xifra d'actuacions d'ofici s'ha mantingut.

Pel que fa al nombre d'afectats en les queixes rebudes, un total de 12.397 persones han presentat 5.610 queixes al Síndic, 4.926 presentades de forma individual i 684 de forma col·lectiva. Si a aquestes persones se sumen totes les altres que han formulat una consulta al Síndic (tot considerant per a aquest càlcul que les consultes tenen caràcter unipersonal), es pot concloure que el Síndic ha atès 30.400 persones.

Com ja ha passat en edicions anteriors, la fórmula més comuna per dirigir-se al Síndic en el cas de les consultes és la telefònica, seguida molt de prop pel correu electrònic. Tot i així, val a dir que el correu ordinari continua imperant en la presentació de queixes (2.932), malgrat que la xifra de les presentades per correu electrònic ja s'hi aproxima força (2.349).

Com ja ha succeït en informes anteriors, la matèria administració pública i drets és la que ha concentrat un nombre més alt de queixes (19,25%) i de consultes (19,92%). D'una banda, sobre les queixes, convé destacar que serveis socials ha estat la segona matèria que ha rebut més queixes (16,56%), seguida d'urbanisme i habitatge (12,14%) i de seguretat ciutadana i justícia (10,53%). D'altra banda, pel que fa a les consultes, les matèries majoritàries són consum (19,50%) i aquelles que no s'han pogut classificar en cap de les àrees d'actuació del Síndic i que fan referència a qüestions privades o inconcretes (13,37%).

Pel que fa a les actuacions d'ofici, aquest any s'han iniciat majoritàriament en la matèria d'infància i adolescència (20,62%), seguida per les iniciades en les matèries d'administració pública i drets (14,43%) i salut (14,43%).

Si se centra l'atenció en la tramitació durant l'exercici 2008 de les queixes i les actuacions d'ofici (un total de 9.071), s'observa que en un 60% ja s'han finalitzat les investigacions del Síndic, mentre que un 40% romanen en tramitació. Així, del total d'actuacions finalitzades, en un 53,88% el Síndic ha finalitzat les seves investigacions indicant que no es podia determinar que l'actuació de l'Administració hagués estat incorrecta (en el 32,37% dels casos abans d'iniciar les investigacions i en el 21,51% un cop el Síndic ja havia investigat la situació plantejada). El 20,5% d'actuacions han hagut de finalitzar amb una resolució del Síndic. Finalment, només un 10,6% no han pogut ser admeses a tràmit, en un 7,7% s'ha produït un desistiment del promotor i un 7% s'han tramès a altres institucions de defensa de drets i ombudsman, per motius competencials. Només el 0,28% de les actuacions finalitzades s'han hagut de cloure per manca de col·laboració, total o parcial, de les administracions, la qual cosa implica obstaculitzacions en les investigacions del Síndic.

Pel que fa al grau d'acceptació de les resolucions que ha emès el Síndic durant l'any 2008, en un 87% de les vegades, les administracions han acceptat, de forma total o parcial, la resolució que el Síndic els ha adreçat, i només un 13% han estat rebutjades.

Sobre la manca de col·laboració de les administracions, convé destacar que la xifra d'actuacions que han finalitzat d'aquesta manera no és quantitativament significativa.

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

A continuació es destaquen algunes de les actuacions dutes a terme durant l'any 2008 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

L'actuació del Síndic en matèria de serveis socials s'ha centrat en bona part en la tramitació de queixes relatives al desplegament i l'aplicació de la Llei de la dependència i també en l'actuació d'ofici oberta. Els principals motius de queixa han estat els endarreriments en l'elaboració del programa individual d'atenció (PIA) i en la valoració de la situació de dependèn-

cia, seguits pels endarreriments en el cobrament de les prestacions.

L'atenció a les necessitats de les persones amb discapacitat per mitjà de les línies de suport econòmic destinades a compensar el cost dels serveis o tractaments o d'ajudes tècniques com el Programa d'ajudes d'atenció social a persones amb disminució també han estat objecte d'atenció.

En l'àmbit de les discapacitats psíquiques cal remarcar com a gran deficiència la insuficiència de recursos per atendre les persones afectades. La manca de places residencials fa que l'Administració trigui a resoldre aquestes demandes. Especialment greu és la problemàtica relativa a la manca de serveis d'atenció residencial i de recursos especialitzats per a persones que pateixen una discapacitat psíquica d'una certa complexitat, normalment acompanyada de trastorns greus de conducta i d'altres patologies.

Altres temàtiques plantejades han estat els problemes d'accessibilitat per a les persones amb algun tipus de discapacitat que els limiti la mobilitat, tant en l'àmbit de l'habitatge com en l'àmbit i l'entorn públics. Pel que fa als primers, enguany cal destacar la tardança en la resolució de les sol·licituds d'ajuts previstos per a l'adaptació o l'accessibilitat de l'habitatge.

En l'àmbit públic, atesa la manca de compliment de les condicions generals d'accessibilitat als municipis de Catalunya, el Síndic ha iniciat dues actuacions d'ofici en relació amb aquest assumpte. La primera 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 la segona té l'objectiu d'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 gent gran, el Síndic ha intensificat les visites als equipaments destinats a l'atenció de les persones grans amb la finalitat de conèixer de primera mà les qüestions més formals i estructurals dels centres, i també els temes que afecten l'organització, el personal i les activitats que duen a terme, i alhora poder establir un diàleg directe amb el sector. De nou, les llistes d'espera per accedir a aquests recursos han estat una de les problemàtiques recurrents.

Finalment, es continuen rebent queixes sobre diverses incidències referides a l'atorgament de l'ajut per infants a càrrec.

##### • Dones i situació de violència

El volum de queixes que rep el Síndic de Greuges per violència de gènere és baix comparat amb la resta

d'àrees, però els casos que atén són molt punyents a causa de la problemàtica que presenten. Normalment són dones que acudeixen a la institució com a última instància, que busquen ajuda i orientació per resoldre assumptes generalment relacionats amb els procediments judicials en els quals es troben immerses. Aquests procediments, que acostumen a allargar-se molt més temps del que seria desitjable, repercuteixen en les dones i els causen una doble victimització.

A més de les queixes rebudes en relació amb la violència de gènere, en el marc de l'actuació d'ofici oberta des del 2007, s'han fet les visites que queden pendents als centres d'acolliment de dones maltractades a les comarques del Segrià i del Tarragonès i s'ha visitat el nou centre d'intervenció especialitzada d'Amposta, un recurs nou d'intervenció i recuperació integral, la valoració del qual és molt positiva. Pel que fa als centres d'acolliment, cal remarcar especialment la problemàtica detectada amb relació a les dones immigrants en l'àmbit judicial.

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

En l'àmbit dels drets de la infància i l'adolescència l'informe d'aquest any destaca un cop més la preocupació del Síndic per la xarxa de protecció. Al llarg de l'any 2008 al Síndic han continuat arribant casos que posen en relleu la persistència d'alguns problemes del sistema de protecció. La sobreocupació de diversos centres, l'excés de casos d'alguns equips per fer-ne l'estudi i el seguiment, els retards en l'execució de mesures i altres problemes evidencien dèficits i disfuncions d'un sistema que necessita més recursos i millores en la gestió.

La previsió d'una nova llei d'infància de Catalunya, de caràcter integral, encara pendent d'iniciar el tràmit parlamentari, facilitarà, sens dubte, possibles millores en els processos de planificació de la protecció i la qualitat de l'atenció. No obstant això, molts dels problemes que s'observen des del Síndic rau en les mancances per a la traducció dels principis normatius en recursos i en sistemes organitzatius que assegurin l'eficàcia de la tasca protectora. En l'informe d'aquest any el Síndic posa una atenció especial a les dificultats de detecció de situacions de vulnerabilitat dels infants i en les condicions d'estudi dels equips, a la inadequació dels centres per a infants amb necessitats especials, als règims de visita dels infants en centres i a les condicions dels infants en acolliment familiar.

L'informe d'aquest any també destaca els problemes relacionats amb els processos d'adopció internacional, especialment centrats en les dificultats per accedir als ajuts econòmics. L'apartat sobre la situació

dels menors immigrants no acompanyats se centra en els procediments associats als processos de repatriació.

Pel que fa a la justícia juvenil, la mirada del Síndic s'ocupa de valorar la nova aplicació d'un protocol d'avaluació del risc de reincidència que ha posat en marxa la Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil. L'aplicació d'aquest protocol (SAVRY) ha provocat la reacció de diferents equips de professionals de medi obert i d'assessorament que s'han adreçat al Síndic perquè consideren que la seva introducció vulnera els drets dels infants a la privacitat i la intimitat, i els drets dels mateixos professionals pel que fa al desenvolupament del seu encàrrec d'intervenció socioeducativa i l'ètica professional en el seu treball amb els menors. El Síndic manté el cas en estudi, però en aquest informe anual s'inclouen algunes consideracions preliminars sobre l'aplicació d'aquest protocol des del punt de vista de la garantia dels drets dels infants.

Finalment, en l'àmbit dels drets de la infància i l'adolescència cal destacar la consolidació de les iniciatives del Síndic dirigides a augmentar el coneixement dels drets dels infants i facilitar els mecanismes per acostar els més joves a la institució del Síndic de Greuges. D'una banda, el Consell Assessor Jove ha completat l'any 2008 el seu primer any de funcionament. L'experiència s'ha confirmat com a molt positiva des del punt de vista de la participació dels seus membres i de la validesa de les seves aportacions per a la valoració de diversos casos que arriben a la institució.

#### • Immigrants i Administració pública

Com ja va assenyalar l'informe corresponent a l'any passat, la intervenció del Síndic en matèria d'immigració va ser interrompuda l'any 2007, després d'un llarg període d'actuació institucional en aquest àmbit que es remuntava a l'any 1988 i que es justificava per la proximitat del Síndic tant a l'immigrant com a l'administració afectada. No obstant això, l'activitat institucional en el camp de la immigració no ha quedat buida de contingut i, com va succeir l'any anterior, enguany s'han dut a terme actuacions en un doble sentit.

D'una banda, s'han dut a terme gestions davant les sotsdelegacions del govern a les províncies catalanes en casos d'urgència que justificaven la intervenció directa del Síndic.

D'altra banda, totes les queixes referents a l'estrangeria s'han remès al Defensor del Poble, després de recopilar-ne tota la informació i de fer-ne un estudi acurat, que ha conclòs amb una sèrie de reflexions que també s'han tramès a la institució estatal.

Aquestes actuacions han estat referides a l'expedició de visats i actuacions de les autoritats consulars espanyoles, d'una banda, i a actuacions administratives en relació amb les autoritzacions de residència per circumstàncies excepcionals, de l'altra.

#### • Drets dels interns en centres penitenciaris

En l'àmbit dels drets dels interns, el Síndic ha continuat la seva actuació en la investigació i l'anàlisi de denúncies sobre presumptes maltractaments presentades per interns. El Síndic reclama l'aplicació de garanties com ara més rigor en l'activitat investigadora interna, més proporcionalitat en l'aplicació de les normes penitenciàries, garanties en la identificació dels funcionaris, una intervenció penitenciària més personalitzada i una implantació de models de tractament basats en la mediació, la reparació i la conciliació.

El Síndic continua desenvolupant l'activitat de visitar tots els centres penitenciaris de Catalunya per recollir informació rellevant i analitzar les possibles problemàtiques que s'hi detectin. S'han visitat tots els centres, llevat del Centre Penitenciari de Tarragona, el Centre Penitenciari Obert de Lleida, el Centre Penitenciari Obert de Barcelona i els nous centres de Lledoners i Joves de Quatre Camins.

En el marc d'aquestes visites s'han detectat tant aspectes positius com negatius i el Síndic ha fet arribar una sèrie de suggeriments per millorar les infraestructures, com ara aspectes relatius a la funció pública de personal penitenciari, aspectes de la inserció sociolaboral dels interns i dels programes específics de tractament.

També cal esmentar l'actuació d'ofici en relació amb la finalitat d'aconseguir la modificació o, en última instància, l'eliminació dels criteris orientadors per a la proposta d'aplicació de l'article 205 del Reglament penitenciari que preveu la Circular 2/2004 de la Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil sobre la llibertat condicional. També destaca l'actuació d'ofici amb l'objectiu d'analitzar la problemàtica que pateixen les persones diagnosticades clínicament de trastorn límit de personalitat i el seu tractament en centres o unitats sanitariopsiquiàtriques integrades a la xarxa de salut, iniciada el 2007 i finalitzada enguany.

En relació amb els centres també s'han continuat rebent queixes sobre la dificultat dels trasllats i les comunicacions que els interns poden mantenir amb els seus familiars i altres qüestions com ara els escortolls de la cel·la. Respecte del tractament penitenciari, s'han rebut queixes sobre les disfuncions que s'han detectat en alguns programes. Altres queixes han versat sobre les condicions de treball als centres penitenciaris.

Finalment, cal destacar que durant l'any 2008 el Síndic de Greuges ha incrementat l'ús del servei de videoconferència, amb l'objectiu d'atendre d'una manera més àgil les sol·licituds d'audiència que fan els interns ingressats als centres penitenciaris catalans.

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

#### • Dret a l'educació

En l'àmbit del dret a l'educació als temes habituals objecte de queixa relatius a la insatisfacció amb l'escola assignada, les condicions de l'escolarització infantil, els ajuts de transport i menjador escolar o les necessitats educatives especials, s'hi afegeixen amb una rellevància especial possibles vulneracions de drets derivades de la pressió demogràfica de la població que s'ha d'escolaritzar.

L'arribada d'alumnat d'incorporació tardana de manera concentrada en el temps i en el territori ha evidenciat dificultats de resposta del Departament d'Educació per oferir de manera planificada places escolars per als infants nouvinguts. D'aquesta manera, l'Administració ha hagut de prendre força mesures excepcionals d'augment de ràtio o de creació de nous grups en alguns municipis. Igualment, aquesta pressió demogràfica s'ha sumat a les dificultats de disposar d'equipaments en condicions per a algunes escoles o alguns instituts.

L'any 2008 l'Administració educativa ha posat en marxa nous dispositius d'atenció a la diversitat de l'alumnat. Els espais de benvinguda educativa per a alumnes nouvinguts amb dificultats especials d'aprenentatge de la llengua o l'establiment d'aules cícliques són alguns d'aquests dispositius l'aplicació dels quals requereix l'observació del Síndic des de la perspectiva del compliment dels drets dels infants a la igualtat d'oportunitats educatives. En l'informe d'enguany es fan unes primeres valoracions sobre aquests instruments, si bé es deixa clar que són dispositius que comencen a aplicar-se i que necessiten més temps per ser avaluats.

L'any 2008 el Síndic ha presentat l'informe extraordinari *La segregació escolar a Catalunya*. En aquest informe anual se'n recullen també les conclusions més destacades i s'aporten noves evidències d'un problema educatiu que és fonamental per mesurar la situació del dret a l'educació en condicions d'igualtat a Catalunya. La gestió dels problemes de segregació escolar, com es posa de manifest en el capítol d'educació, afecta aspectes com ara la planificació de l'oferta escolar, el control de les irregularitats en els empadronaments o en la gratuïtat de l'educació sostinguda amb fons públics, les decisions sobre ràtios a les aules o la zonificació escolar, entre altres qüestions.

Pel que fa a l'educació universitària han estat poques les queixes presentades, a causa, en bona part, de l'existència de síndics universitaris a totes les universitats catalanes, institucions amb les quals els Síndic té un conveni de col·laboració. Aquestes queixes fan referència, essencialment, a temes recurrents com ara el retard en les homologacions dels títols universitaris estrangers, tema que, com que és competència del Ministeri d'Educació, les queixes presentades al Síndic de Greuges s'han tramès al Defensor del Poble com a institució competent per a la supervisió de l'Administració estatal.

El Síndic també s'ha adreçat al Defensor del Poble amb motiu de la presentació de queixes a la institució relatives a la manca de convalidacions entre estudis universitaris i estudis de formació professional superior.

#### • Drets en l'àmbit de la salut

Les actuacions del Síndic en matèria de salut han englobat la tramitació de queixes, les actuacions d'ofici en l'àmbit sanitari i també les visites a centres de salut. En aquest darrer camp, el Síndic ha dut a terme una intensa tasca de visites als centres de l'Administració sanitària, amb l'objectiu de conèixer l'estat de les instal·lacions on es presten serveis a la població de Catalunya i de prendre contacte amb els professionals que hi treballen.

Pel que fa a les queixes, entre altres qüestions, s'han tractat l'ampliació de prestacions i serveis sanitaris, especialment pel que fa a l'ampliació de les prestacions bucodentals per part de la Generalitat de Catalunya; les prestacions ortoprotètiques, tant pel que fa a la inclusió de nous productes al catàleg com pel que fa al dret de lliure elecció de centre dispensador de productes; i, finalment, la possibilitat de millorar el sistema de telèfons gratuïts del sistema sanitari.

Una altra qüestió és la relativa als medicaments i a la prestació farmacèutica, concretament pel que fa als efectes adversos dels medicaments i a la manca de subministrament a les oficines de farmàcia que s'ha produït puntualment aquest any a Catalunya. Així mateix, cal fer referència a la manca d'unitat de criteris a l'hora de cobrar els certificats mèdics oficials i a la necessitat de pagar els impresos corresponents.

Enguany l'informe també tracta una problemàtica més recent i cada cop més rellevant, que és l'atenció al viatger internacional, des de la perspectiva de la prevenció de malalties tropicals. I, finalment, s'exposa un tema que ha sorgit aquest mateix any i que ha preocupat de forma clara la població catalana amb filles d'edats compreses entre els onze i els catorze anys: la dispensació de la vacuna contra el virus del papil·loma humà.

També, com cada any, hi ha hagut un nombre important de queixes sobre les llistes d'espera per accedir als especialistes, per a proves diagnòstiques i, sobretot, per a intervencions quirúrgiques.

Així mateix, han estat nombroses les queixes relacionades amb una mala atenció als ciutadans quan acudeixen a l'Administració sanitària, tant pel que fa a l'atenció personal com a una possible mala praxi.

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

En l'àmbit de l'urbanisme les queixes han estat referides al planejament urbanístic i a la gestió urbanística.

Amb relació al planejament, s'han rebut queixes sobre el Pla director urbanístic de les àrees residencials estratègiques, en relació amb la participació ciutadana en l'elaboració d'aquests plans, i el Síndic ha suggerit que es duguin a terme les actuacions necessàries per facilitar, d'una banda, l'accés dels ciutadans als expedients dels plans directors i, de l'altra, la seva participació, no tan sols amb la presentació d'al·legacions, sinó també amb l'aportació de suggeriments que permetin a l'Administració prendre una decisió que els tingui en compte. Altres queixes han estat referides a la participació ciutadana en l'execució de l'urbanisme quan afecta el mobiliari urbà.

En l'àmbit del planejament les actuacions han estat relacionades amb peticions de modificacions per permetre polítiques d'habitatge adequades a les noves realitats. En matèria de gestió urbanística s'han rebut queixes sobre la disconformitat amb l'atorgament de llicències i davant de supòsits en què l'acte no s'ajustava a la normativa urbanística. També són múltiples les queixes rebudes relatives al retard en la tramitació i la resolució de les llicències urbanístiques per causes imputables a l'Administració.

En matèria d'habitatge, en l'informe es fa èmfasi en els problemes relatius a l'accés a habitatges de protecció oficial. Com s'ha manifestat en altres ocasions, el Síndic insisteix que, amb independència de les mesures que els poders públics hagin d'adoptar també per facilitar l'accessibilitat a l'habitatge en el mercat lliure, cal que les administracions públiques disposin d'un parc d'habitatges protegits suficient per atendre les necessitats d'habitatge dels col·lectius que pateixen més dificultats per raons socioeconòmiques. Enguany s'ha rebut un nombre considerable de queixes relacionades amb l'accés als habitatges amb protecció oficial i amb els procediments seguits per les diverses administracions públiques per adjudicar-los.

També cal remarcar el nombre de queixes presentades per la lentitud en la tramitació del reconeixement



ment de la renda bàsica d'emancipació i en el pagament d'aquest ajut un cop reconegut.

En l'àmbit de la conservació i l'habitabilitat dels habitatges, són nombroses les queixes que el Síndic rep d'arrendataris que ocupen habitatges amb relació als quals els propietaris no porten a terme les mínimes obres de conservació i manteniment, la qual cosa palesa de nou que, si bé la normativa urbanística i d'habitatge actualment vigent ofereix tot un seguit d'instruments legals als ajuntaments per intervenir quan els propietaris d'immobles i habitatges no compleixen el deure legal que tenen de conservar-los i mantenir-los en les degudes condicions de seguretat i habitabilitat, la realitat demostra que les administracions locals no fan ús d'aquests instruments.

#### • Drets mediambientals

L'apartat de medi ambient fa referència de nou a temes relacionats amb la contaminació acústica. Enguany s'han ressaltat supòsits en què la titularitat d'una instal·lació i el control de l'activitat recauen en la mateixa Administració i el Síndic ha hagut de suggerir a l'Ajuntament que compleixi els mateixos requisits que exigiria a un particular.

També es tracten situacions derivades de la inactivitat d'alguns ajuntaments respecte de situacions de contaminació sonora que afecten l'entorn ambiental i la qualitat de vida de les persones, com ara el supòsit de les molèsties generades per les instal·lacions d'aire condicionat d'habitatges particulars o altres menys comunes com els sorolls d'una estació de transformació elèctrica de servei al tren AVE o els sorolls i les vibracions causades, presumptament, per un aparell de depuració d'aigua d'una piscina d'una finca privada.

En l'àmbit dels residus, pel que fa a l'amiant, l'Informe 2007 va destacar el posicionament del Síndic pel que fa a la consideració dels residus que contenen amiant com a residus especials o perillosos, la gestió dels quals no pot recaure únicament en els municipis. L'any 2008 l'amiant ha estat motiu d'una altra resolució que detalla les potestats i les obligacions de l'Administració d'acord amb la normativa vigent.

Respecte a les llicències d'activitats, com cada any, són nombroses les queixes rebudes al Síndic per les molèsties que causen diferents tipus d'activitats als veïns. De vegades, les molèsties denunciades deriven, a banda de possibles deficiències en la llicència atorgada per a l'exercici de l'activitat, d'una manca d'actuació o d'una actuació insuficient per part de les administracions davant els establiments o locals que l'exerceixen. Cal destacar l'increment de les queixes rebudes per les molèsties que causen els inquilins dels apartaments turístics als veïns.

També s'expliquen algunes intervencions en el medi hidràulic, com ara els problemes que representen la recollida i el conduïment de les aigües residuals en municipis petits o algun supòsit de manca de diligència de l'Administració en el control de les fuites d'aigua.

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

Pel que fa a les queixes rebudes en matèria de seguretat social i pensions, la majoria es refereixen a les pensions mínimes, amb prestacions econòmiques insuficients per a les persones afectades, als complements de les pensions, i a la dificultat per accedir als drets de les diferents contingències protegides. Les minses pensions, la seva actualització i la suficiència econòmica durant la vellesa han estat l'objecte de la majoria de les queixes, les quals posen en evidència les dificultats econòmiques de la gent gran, vídues i pensionistes perceptors de pensions mínimes dels règims especials i general del sistema de la Seguretat Social.

També s'han rebut queixes en què les persones interessades manifesten el desacord amb l'alta mèdica que els ha emès l'ICAM i amb la resolució de l'INSS que els ha denegat la incapacitat permanent que sol·licitaven o els han reconegut un grau d'incapacitat inferior al que sol·licitaven.

Cal destacar que el 2008 s'ha obert una actuació d'ofici sobre les empreses d'inserció per verificar el grau de compliment de la Llei en aquest àmbit.

### 3.3. ALTRES DRETS CONSTITUCIONALS I ESTATUTARIS

#### • Els drets lingüístics

Les queixes plantejades en aquesta àrea fan referència a disconformitats amb l'aplicació del règim lingüístic establert a l'Estatut i les lleis en l'àmbit de l'ensenyament.

En l'àmbit de l'ensenyament, s'ha tramitat una queixa que fa referència al fet que la majoria dels llibres de text de les diferents assignatures només disposen de versió en català i, en sentit contrari, una sobre la manca de disponibilitat d'alguns materials escolars en català.

D'altra banda, continua sense respectar-se en l'activitat diària de determinats àmbits de l'Administració perifèrica de l'Estat i d'altres institucions públiques, ja que el Síndic continua tramitant queixes per les conductes dels organismes públics, poc respectuoses amb el dret dels ciutadans a fer servir qualsevol de les llengües cooficials.

Pel que fa a les vulneracions de drets lingüístics per part de l'Administració local, cal destacar la tramitació de queixes en què el denominador comú era la disconformitat amb l'ús del català en la notificació d'algun dels tràmits relatius a expedients sancionadors de trànsit incoats contra les persones interessades, que s'han solucionat normalment un cop ha intervingut el Síndic.

També s'han tramitat queixes sobre la manca de respecte dels drets lingüístics per part de les empreses prestadores de serveis, com ara el servei telefònic, i també sobre l'actuació respecte de l'Oficina de Garanties Lingüístiques.

Finalment, cal fer referència que, per primer cop, l'informe anual fa referència als drets lingüístics en relació amb l'aranès, ja que enguany s'han tramitat a la institució dues actuacions d'ofici motivades pel coneixement que va tenir el Síndic, arran del desplaçament a la Vall d'Aran, de determinades problemàtiques que afecten les escoles de la zona sobre criteris d'assignació dels mestres interins a les escoles del territori i en relació amb la consideració que havia de tenir el coneixement de l'aranès en diferents àmbits de la funció pública catalana.

#### • Drets dels consumidors

En matèria de consum, les actuacions fan referència normalment a serveis prestats per empreses que operen en l'àmbit privat. Enguany, cal fer esment de la signatura de convenis amb Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, Gas Natural i Fecsa Endesa.

En matèria del subministrament elèctric, molts aspectes són recurrents, algunes queixes versen sobre la qualitat del servei que rep l'usuari, sobre el cost d'accés al subministrament o sobre alguns dèficits en l'atenció a l'usuari, pel que fa al dret a ser informat per les empreses que gestionen serveis essencials en relació amb les incidències en la prestació o la facturació d'aquests serveis.

Un tema en el qual es torna a incidir és la lentitud en la definició de la banda ampla com a part del servei universal en el marc de les telecomunicacions. Es posa de manifest que no hi ha els instruments polítics ni financers perquè les zones rurals i els petits municipis tinguin accés a les comunicacions en condicions d'igualtat amb la resta de Catalunya i que hi ha zones metropolitanes que encara tenen dificultats a l'hora d'accedir a Internet a la velocitat adequada.

Així mateix, es dedica un apartat a resumir l'actuació del Síndic en el cas de la supressió de les línies ferroviàries afectades per l'esfondrament derivat de les obres de l'AVE.

En matèria del consum d'aigua s'han tractat qüestions com ara la facturació del servei en cas de fuita fortuïta i problemes en l'accés al subministrament d'aigua.

Sobre el dret a la mobilitat, cal destacar les actuacions derivades de les queixes rebudes pel que fa al funcionament del servei d'atenció a l'usuari de Bicing i el seguiment de les actuacions iniciades el 2007 en relació amb la problemàtica generada al servei de rodalies de RENFE.

Finalment, cal apuntar que en els darrers dies de l'any s'ha tancat l'actuació d'ofici destinada a conèixer la situació de les oficines municipals i comarcals d'atenció al consumidor, en el marc de la qual van col·laborar la majoria d'oficines d'arreu de Catalunya. Aquest apartat de l'informe reproduïx les conclusions de l'estudi i els suggeriments i les recomanacions que el Síndic ha fet a l'Administració.

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

Enguany, com en els darrers informes, s'ha de posar de manifest que el Síndic ha rebut queixes per una suposada manca de proporcionalitat en l'actuació dels membres dels cossos policials, per un tracte inadequat i per inoperància policial.

Altres qüestions tractades han estat derivades de citacions efectuades pels agents de la Policia-Mossos d'Esquadra a ciutadans per assistir com a figurants a rodes de reconeixement en seu judicial. L'increment de queixes d'aquest tipus va originar l'obertura d'una actuació d'ofici per analitzar el procediment i la normativa que, en cas de citació, obliga a col·laborar amb l'Administració de justícia.

En alguns casos, el Síndic ha rebut queixes l'objecte de les quals estava pendent de resolució judicial o, fins i tot, la qüestió ja havia estat jutjada. És per això que aquestes queixes no s'han pogut investigar, tal com s'estableix en la normativa reguladora del Síndic de Greuges.

D'altra banda, el Síndic ha continuat desenvolupant l'actuació d'ofici iniciada l'any 2007 per recollir i analitzar la informació derivada de les visites a les diverses comissaries de Catalunya, especialment pel que fa al desplegament dels Mossos d'Esquadra a Barcelona.

Finalment, cal remarcar que s'han rebut queixes sobre el funcionament de les comissaries de Mossos d'Esquadra, com ara la inexistència d'un formulari de queixes i reclamacions, i s'ha de remarcar que s'ha acceptat la recomanació perquè s'aprovi un model de formulari de queixes i suggeriments a disposició dels ciutadans.

### • Drets en l'àmbit tributari

En l'àmbit tributari s'han tramitat queixes en relació amb tributs locals i autonòmics. Algunes queixes es refereixen a qüestions procedimentals en l'aplicació d'aquests tributs, com ara la disconformitat amb la manca de notificació personal de les liquidacions de l'impost sobre l'increment de valor de béns de naturalesa urbana.

D'altra banda, l'Informe 2007 exposava que algunes persones s'havien adreçat al Síndic per plantejar la negativa d'alguns ajuntaments a aplicar retroactivament l'exempció legal de l'impost de vehicles de tracció mecànica (IVTM) a una persona que tenia reconeguda una discapacitat superior al 33%, per la qual cosa es va obrir una actuació d'ofici que ha finalitzat enguany.

També s'han rebut queixes sobre la gestió de l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU), tribut municipal, de caràcter potestatiu, que grava l'increment de valor que s'ha generat en relació amb els terrenys urbans amb motiu d'una transmissió en relació amb aquest impost.

També han estat objecte de queixa qüestions relatives a les taxes, com ara la submissió de la interposició d'un recurs a una taxa o la regulació de les taxes municipals en les ordenances fiscals tot garantint la seguretat jurídica.

Quant als tributs autonòmics, en relació amb l'impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, s'ha tramitat l'actuació d'ofici oberta el 2007 sobre qüestions relatives al concepte de *residència habitual*, vinculat a l'impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats, a més d'altres qüestions derivades de queixes relatives a l'aplicació d'aquest impost.

Amb relació al cànon de l'aigua, els darrers anys, el Síndic ha insistit que cal estudiar fórmules perquè, en casos de fuites imprevisibles o inevitables en la xarxa domiciliària que provoquin un excés involuntari en el consum d'aigua, l'aplicació de les tarifes d'ús d'aigua i del cànon no impliqui que els ciutadans hagin de satisfer imports abusius. Atesa la modificació normativa produïda, ha suggerit que s'estableixin unes mesures compensatòries aplicables als expedients que siguin anteriors a la data d'entrada en vigor de la modificació legislativa.

### • El dret a una bona administració

#### Procediment administratiu

En aquesta àrea es tramiten les queixes relatives al règim jurídic de les administracions públiques, pel

que fa al procediment legislatiu, la responsabilitat patrimonial, la contractació pública i les qüestions relatives al personal al servei de les administracions. També s'incorporen les queixes derivades de l'exercici dels drets participatius.

#### Procediment administratiu

D'una banda, cal fer referència a l'elevat nombre de queixes que plantegen que les administracions públiques no responen i reincideixen en la pràctica, sovint criticada des d'aquesta institució, d'incomplir el deure de resoldre expressament les sol·licituds que els adrecen els ciutadans, conducta que també es produeix quan aquestes sol·licituds es formulen per mitjà de les noves tecnologies implantades per l'Administració per relacionar-se amb els ciutadans, amb la qual cosa els objectius d'apropament i d'eficàcia que es persegueixen no s'assoleixen, amb la consegüent erosió de la confiança dels ciutadans envers l'Administració.

També s'analitzen algunes queixes en matèria de subvencions i sobre la cancel·lació de dades de caràcter personal. Així mateix, es tracten aspectes com un supòsit plantejat en matèria d'obertura d'oficines de farmàcia i un conjunt de queixes referides als títols i l'exercici de professions.

En l'apartat de la coacció administrativa es fa referència a la problemàtica amb relació a les zones d'estacionament reservades per a persones amb mobilitat reduïda. D'altra banda, en aquest àmbit han estat objecte d'actuacions d'ofici específiques l'assegurança obligatòria de vehicles, la pràctica de la notificació i la posició jurídica del denunciador, obertes després que s'haguessin plantejat problemes diversos en queixes arribades a la institució.

#### Responsabilitat patrimonial

Pel que fa a la responsabilitat patrimonial, cal tornar a insistir, com a expressió del dret a una bona administració, en el dret a obtenir una resolució en un termini raonable i que es respectin els tràmits essencials establerts normativament, i fer constar que, d'acord amb les queixes rebudes, les vulneracions d'aquests drets es continuen produint.

Enguany s'han tramitat supòsits d'endarreriments no justificats en la tramitació, d'interrupcions sense causa raonable, i de manca absoluta de procediment i omissió de tràmits essencials, com a pràctiques que cal eradicar. També es fa referència al paper de l'Administració que instrueix l'expedient a l'hora d'esclarir els fets i les circumstàncies de la reclamació, tot i que correspon a qui reclama provar la realitat del dany i la relació de causalitat entre aquests danys i el funcionament del servei públic.

## Contractació administrativa

En aquest apartat de l'informe s'exposen 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. Enguany s'han destacat tres supòsits referits als drets de propietat intel·lectual en el marc de processos de contractació, les prohibicions de contractar i la qüestió de la transmissibilitat de les autoritzacions demaniales.

## Funció pública

Pel que fa al personal al servei de les administracions públiques, com cada any s'han rebut queixes relatives als processos d'accés a la funció pública, respecte dels quals l'actuació del Síndic ha de garantir el respecte dels principis d'igualtat, mèrit, capacitat i publicitat, i alhora respectar l'àmbit de decisió tècnica que correspon als tribunals qualificadors.

En l'àmbit local, s'ha de fer esment de la contractació laboral temporal per la via d'urgència, no sempre respectuosa amb la normativa reguladora de la contractació laboral temporal, si bé aquesta és molt escassa, i més quan es tracta d'una contractació en cas de màxima urgència.

També es tramiten queixes sobre deficiències en l'aplicació de la legislació de prevenció de riscos laborals. La millor prestació dels serveis públics també passa per assegurar que el personal que els ha de prestar treballa en un entorn saludable i segur.

D'altra banda, cal fer referència que, tot i la magnitud de les darreres convocatòries per accedir a la funció pública docent, l'Administració educativa encara se serveix d'un alt percentatge de funcionaris interins que s'ocupen de tasques docents i són diverses les queixes presentades per persones incloses en aquest col·lectiu. Altres qüestions tractades han estat referides a la provisió de llocs de treball a la policia local.

## Drets participatius

En l'àmbit dels drets participatius cal fer referència a l'increment de les queixes procedents de regidors que manifesten que els equips de govern no respecten els seus drets. Així, són recurrents les queixes relatives a la denegació de l'accés a la informació o a l'establiment de traves o l'impediment. També l'accés als mitjans de comunicació municipals en els seus diversos formats ha estat un motiu de queixa. Per part dels ciutadans, les queixes han estat referides, entre d'altres, a l'exercici de drets polítics com ara el dret de manifestació i de participació directa, com la que té lloc per mitjà de les consultes populars.

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

### 4.1. DESPLAÇAMENTS PEL TERRITORI

L'any 2008 l'equip del Síndic ha sortit de Barcelona catorze vegades i ha obert l'oficina per atendre durant tot un dia les persones que volien presentar queixa contra l'Administració o fer una consulta.

En nou d'aquestes catorze sortides (a Figueres, Vic, Ripoll, Reus, les Borges Blanques, Banyoles, Vielha, Gadesa i el Vendrell) es van visitar poblacions en les quals el Síndic ja havia estat anys enrere. Per contra, Sant Adrià de Besòs, Badalona, Martorell, Palafrugell i Mollet del Vallès rebien per primera vegada la visita.

A més de rebre els ciutadans, per a l'equip del Síndic els desplaçaments són una oportunitat de conèixer les problemàtiques de la localitat visitada i mantenir un contacte més directe amb algunes entitats i alguns col·lectius. També li permeten conèixer i supervisar diverses dependències de l'Administració, com ara centres sanitaris, policials i socials, que el síndic visita durant el desplaçament al municipi.

També aquest any, en quatre dels desplaçaments (Badalona, Reus, les Borges Blanques i Banyoles) es va aprofitar per fer una presentació territorial de l'Informe 2007, adreçada principalment a entitats i associacions, en el marc de la qual es va fer una incidència especial en els temes que afectaven cada zona. Des de l'any 1996 i fins al final del 2008 el Síndic ha desplaçat setanta-dues vegades la seva oficina.

### 4.2. RELACIONS AMB ALTRES INSTITUCIONS

El Síndic de Greuges de Catalunya és membre de l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI) des de l'any 1994, de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO) des de l'any de la seva creació (1995), de l'Associació de Mediadors i Ombudsman de la Francofonia (AOMF) des de l'any 2002 i de la Xarxa Europea d'Ombudsman per als Infants (ENOC) des de l'any 1998. Enguany ha assistit a les reunions anuals i jornades celebrades per aquestes organitzacions, que són un punt de trobada per posar en comú coneixements i experiències i per promoure el treball en xarxa.

D'altra banda, cal esmentar que l'any 2008 la col·laboració entre el Síndic i el Comissari de Drets Humans del Consell d'Europa s'ha intensificat i s'ha centrat en els seminaris emmarcats en el projecte Peer-to-Peer, que tenen per objectiu l'intercanvi d'experiències amb la finalitat d'enfortir el paper de les institucions de defensa dels drets humans en l'àmbit territorial de les seves competències.

També cal destacar la participació en la sisena trobada entre el Defensor del Poble Europeu i els defensors del poble regionals de la Unió Europea, que té per objectiu coordinar les actuacions entre aquestes institucions i el Defensor del Poble Europeu i posar en comú la seva tasca en l'àmbit del dret comunitari.

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

Cal destacar la línia iniciada el 2008 per a una major garantia de drets en l'àmbit municipal des d'una visió singular de la capacitat supervisora del Síndic. Així, s'ha de remarcar la signatura de convenis marc amb les diputacions de Barcelona, Girona i Lleida, i amb els presidents de l'Associació Catalana de Municipis i Comarques i la Federació de Municipis de Catalunya; només resta pendent la signatura amb la Diputació de Tarragona.

Fruit d'aquestes signatures, el Síndic ha subscrit convenis específics amb els ajuntaments de Sant Adrià de Besòs, Castellar del Vallès, Sant Sadurní d'Anoia i Cubelles, mentre que altres ajuntaments tenen previst aprovar-los en els plenaries municipals de començament de l'any 2009 i signar-los tot seguit amb aquesta institució.

En l'àmbit dels defensors universitaris es continua aplicant el conveni de col·laboració subscrit i prestant suport i auxili mutu. Enguany s'han mantingut converses amb el darrer síndic nomenat, el síndic de greuges de la Universitat oberta de Catalunya, amb la finalitat de subscriure-hi un conveni durant el 2009.

En l'àmbit de les relacions de caràcter internacional, com altres anys s'han dut a terme visites d'estudi, rebudes d'institucions d'ombudsman i institucions de drets humans d'àmbit internacional. S'ha participat en diverses conferències d'àmbit internacional, entre d'altres, la conferència organitzada per l'Ombudsman de Valònia, la conferència organitzada per l'Ombudsman de Gant (Bèlgica) i la conferència organitzada pel Garant de la Infància i l'Adolescència de la regió de Lazio i Save the Children a Itàlia.

Quant a les trobades defensors en l'àmbit estatal, cal destacar les Jornades de Coordinació de defensors autonòmics i estatals a Oviedo.

### 4.3. COOPERACIÓ INTERNACIONAL

Des de l'any 1999 el Síndic de Greuges de Catalunya destina part del seu personal i del seu pressupost a

dur a terme projectes de cooperació internacional, atesa la voluntat de contribuir a la construcció d'una comunitat internacional més segura, justa i solidària. Aquesta contribució econòmica ha anat augmentant 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 per al Desenvolupament (AECID) i algunes organitzacions internacionals que cofinancen els seus projectes.

El Síndic de Greuges i l'ACCD col·laboren des de l'any 2005 en un projecte a Bòsnia i Hercegovina, que ha finalitzat l'any 2008 amb la presentació a Sarajevo del Protocol marc d'actuacions en casos de maltractaments als infants. 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. L'any 2008, a l'empara d'aquest conveni marc, s'ha iniciat el projecte d'assistència jurídica gratuïta a la regió sèrbia de Vojvodina i s'ha executat un projecte de suport a l'Ombudsman de Sèrbia, institució de creació recent, en col·laboració amb l'Organització per a la Seguretat i la Cooperació a Europa (OSCE).

Val a dir que el projecte d'assistència jurídica gratuïta a la regió sèrbia de Vojvodina també és cofinançat per l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional per al Desenvolupament (AECID).

Així mateix, l'any 2008 el Síndic va rebre la visita d'estudi d'una delegació de l'Ombudsman de Macedònia i va intervenir en una conferència a la ciutat sèrbia de Novi Sad sobre la independència i la integritat de les institucions d'ombudsman, organitzada per l'Ombudsman de Vojvodina.

### 4.4. ACTIVITATS DE DIFUSIÓ

Enguany cal destacar l'exposició organitzada pel Síndic de Greuges per commemorar, al llarg de l'any 2009, dates assenyalades de la història i la vida de la institució que porta per títol "Obrim portes als drets!". Es tracta, doncs, d'un compendi d'una dotzena de casos que es van plantejar al Síndic perquè comportaven una vulneració de drets. La intervenció de la institució va fer que s'introduïssin canvis substancials que han revertit en la societat, és a dir, que han obert portes que fins aleshores eren un obstacle.

D'altra banda, també cal assenyalar com a activitats de difusió les presentacions territorials de l'informe anual. Després de lliurar al Parlament de Catalunya, el 18 de febrer, l'Informe 2007, el Síndic de Greuges en va organitzar unes presentacions en diferents punts del territori per informar els ciutadans de les quatre províncies catalanes de les queixes i les consultes treballades per

la institució durant tot l'exercici 2007, prestant una atenció especial a l'àmbit territorial corresponent.

En l'àmbit de la difusió als mitjans de comunicació, l'any 2008, i per segona vegada durant el mandat, el Síndic de Greuges de Catalunya ha fet una campanya de publicitat als mitjans de comunicació per augmentar la difusió de la institució i arribar al màxim de població.

També enguany el Síndic de Greuges ha intensificat la seva presència als mitjans de comunicació. A més de mantenir la presència mensual a Catalunya Ràdio, per atendre les queixes i les consultes dels oients del programa "El Matí", també ha tingut una altra presència al programa "L'Agenda" de Ràdio 4 i ha obert dues noves vies de comunicació amb els programes "Els matins", a TV3, i "La ciutat", a Onda Cero.

# I. ACTIVITATS DE DEFENSA DE DRETS DE LES PERSONES

A. ACTIVITATS PER MATÈRIES .....	23
B. ACTIVITATS DE LA INSTITUCIÓ EN XIFRES .....	343
C. SEGUIMENT D'INFORMES EXTRAORDINARIS 2008 .....	411





## A. ACTIVITATS PER MATÈRIES

1. ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I DRETS, I PARTICIPACIÓ EN ELS AFERS PÚBLICS .....	25
2. CONSUM.....	81
3. CULTURA I LLENGUA .....	103
4. EDUCACIÓ .....	119
5. IMMIGRACIÓ .....	151
6. INFÀNCIA.....	159
7. MEDI AMBIENT .....	183
8. RELACIONS LABORALS I PENSIONS .....	207
9. SANITAT .....	219
10. SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA.....	233
11. SERVEIS SOCIALS .....	271
12. TRIBUTS .....	299
13. URBANISME I HABITATGE.....	319



## 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. Atenció deguda als ciutadans i dret de resposta
3. Algunes consideracions en matèria de subvencions
4. La cancel·lació de les dades de caràcter personal
5. Els requisits per obrir les oficines de farmàcia
6. Títols i exercici de professions
7. La constància de la recepció de les comunicacions de l'Administració de la Generalitat
8. Coacció administrativa

#### 1.2. Responsabilitat patrimonial

1. Introducció
2. El dret al procediment i a una resolució expressa dins de termini
3. La càrrega de la prova i l'aportació d'ofici d'informes a la instrucció del procediment
4. La determinació de l'administració titular del servei
5. La concurrència de culpes

#### 1.3. Contractació administrativa

1. Introducció
2. Drets de propietat intel·lectual i l'administració contractant
3. Les prohibicions de contractar amb l'Administració
4. Transmissibilitat de les autoritzacions demaniales

#### 1.4. Funció pública

1. Introducció
2. Accés a la funció pública i processos selectius
3. Personal docent interí
4. Condicions de treball i prevenció de riscos laborals
5. Diverses qüestions relatives a la policia local

#### 1.5. Participació en els afers públics

1. Introducció
2. L'accés a la informació municipal
3. La participació dels grups municipals en les empreses municipals
4. Accés als mitjans de comunicació de titularitat municipal
5. Ús de les dependències municipals per part dels grups municipals
6. Consultes populars a iniciativa municipal

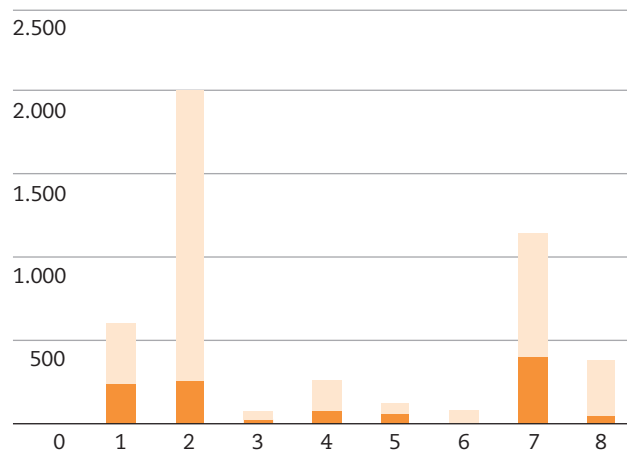
#### 1.6. Relacions amb les administracions

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

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

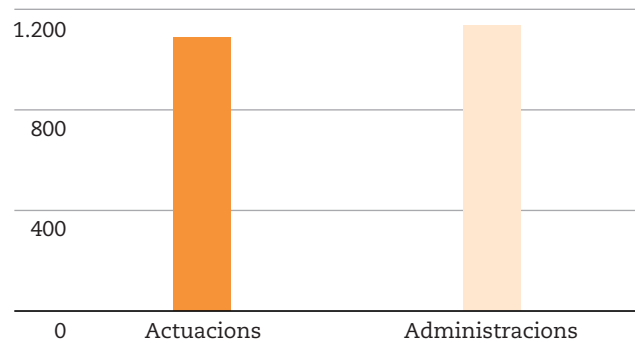
### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2008

	O	Q	C	Total
<b>1 Funció pública</b>	<b>7</b>	<b>229</b>	<b>362</b>	<b>598</b>
Personal administració	4	111	254	369
Personal sanitat	1	20	29	50
Personal docent	1	85	36	122
Personal forces i cossos de seguretat	1	13	43	57
<b>2 Procediment administratiu</b>	<b>-</b>	<b>254</b>	<b>1.771</b>	<b>2.025</b>
Administració autonòmica	-	100	990	1.090
Administració local	-	154	781	935
<b>3 Contractació administrativa i patrimoni</b>	<b>-</b>	<b>19</b>	<b>48</b>	<b>67</b>
Contractació	-	11	36	47
Autoritzacions	-	8	12	20
<b>4 Responsabilitat patrimonial</b>	<b>1</b>	<b>72</b>	<b>192</b>	<b>265</b>
Garanties de procediment	1	64	16	81
Responsabilitat patrimonial	-	8	176	184
<b>5 Participació en afers públics</b>	<b>1</b>	<b>66</b>	<b>49</b>	<b>116</b>
Participació en afers públics	1	66	18	85
Qüestions electorals	-	-	31	31
<b>6 Protecció de dades</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>69</b>	<b>77</b>
<b>7 Coacció administrativa</b>	<b>4</b>	<b>397</b>	<b>744</b>	<b>1.145</b>
Procediment administratiu sancionador	4	381	699	1.084
Expropiació forçosa	-	16	45	61
<b>8 Altres</b>	<b>1</b>	<b>35</b>	<b>351</b>	<b>387</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>1.080</b>	<b>3.586</b>	<b>4.680</b>



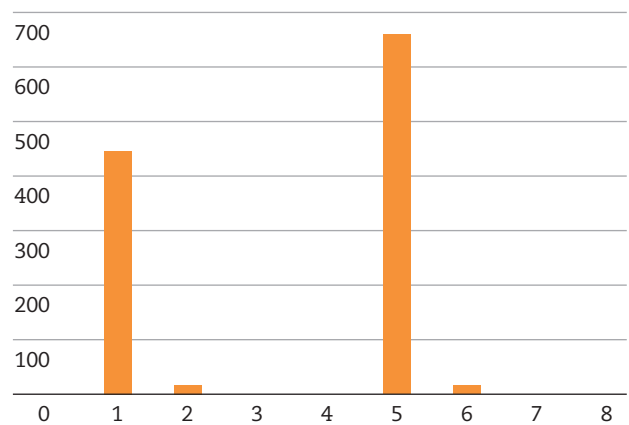
**b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions**

Expedients amb	Actuacions	Adm.
Una administració afectada	1.051	1.051
Dues administracions afectades	37	74
Tres administracions afectades	6	18
<b>Total</b>	<b>1.094</b>	<b>1.143</b>



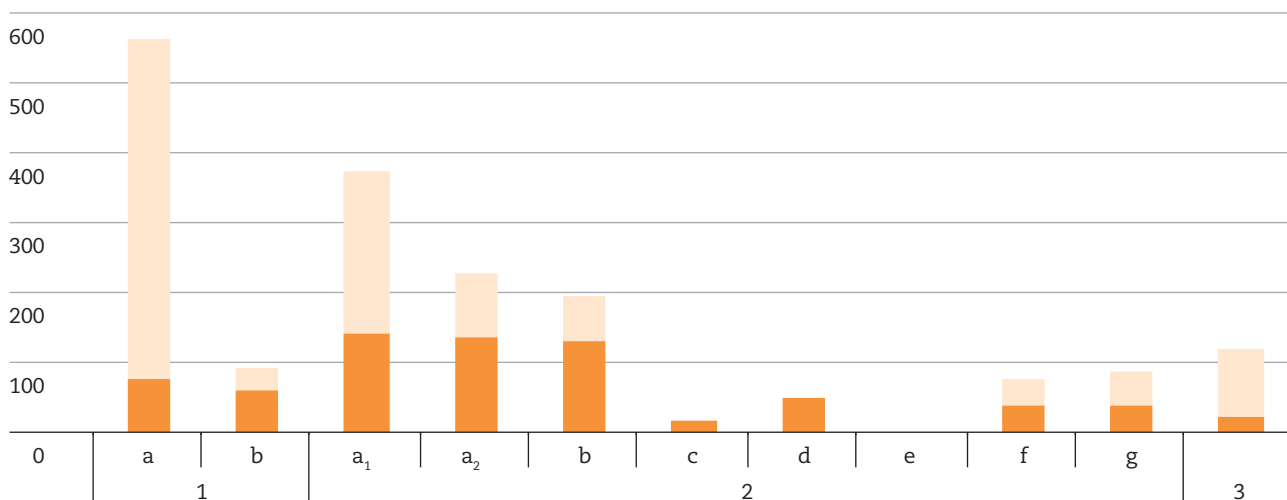
**c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2008**

Tipus d'administració	O	Q	Total
1 Administració autonòmica	10	438	448
2 Administració central	2	11	13
3 Administració institucional	-	6	6
4 Administració judicial	-	1	1
5 Administració local	4	655	659
6 Administració perifèrica	-	13	13
7 Serveis d'interès general	-	1	1
8 Altres	-	2	2
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>1.127</b>	<b>1.143</b>



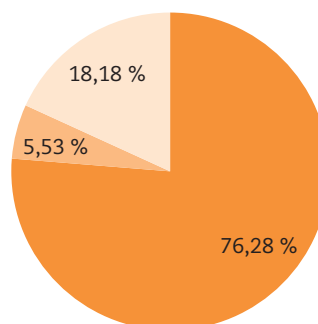
#### d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2008

	<2008	2008	Total	
<b>1 En tramitació</b>	<b>130</b>	<b>522</b>	<b>652</b>	<b>36,71%</b>
a Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	71	489	560	31,53%
b Pendent de resposta a la resolució del Síndic	59	33	92	5,18%
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>532</b>	<b>478</b>	<b>1.010</b>	<b>56,87%</b>
a Actuació correcta de l'Administració:				
a <sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic	140	232	372	20,95%
a <sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic	135	90	225	12,67%
b Accepta la resolució	126	67	193	10,87%
c Accepta parcialment la resolució	12	2	14	0,79%
d No accepta la resolució	45	1	46	2,59%
e No col·labora	4	-	4	0,23%
f Tràmit amb altres ombudsmen	36	35	71	4,00%
g Desistiment del promotor	34	51	85	4,79%
<b>3 No admesa</b>	<b>20</b>	<b>94</b>	<b>114</b>	<b>6,42%</b>
<b>Total</b>	<b>682</b>	<b>1.094</b>	<b>1.776</b>	<b>100,00%</b>



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

Accepta la resolució	193	76,28%
Accepta parcialment la resolució	14	5,53%
No accepta la resolució	46	18,18%
<b>Total</b>	<b>253</b>	<b>100,00%</b>



## 1.1. Procediment administratiu

### 1. Introducció

Aquesta secció inclou el relat de les actuacions més rellevants relacionades amb el dret de les persones que l'Administració adopti les seves decisions d'acord amb els procediments legalment establerts i amb el dret a la bona administració.

La Llei orgànica 1/2008, de 30 de juliol, autoritza la ratificació per Espanya del Tractat de Lisboa, amb el qual la Unió Europea reconeix als drets, a les llibertats i als principis que enuncia la Carta de drets fonamentals el mateix valor jurídic que els tractats. El legislador orgànic, per motius de transparència i d'apropament al ciutadà, ha reproduït el text íntegre de la Carta a la Llei orgànica, del qual destaca el dret a una bona administració que regula l'article 41. I cal recordar l'article 51.1 de la Carta, que determina que les seves disposicions estan adreçades als estats membres quan apliquin el dret de la Unió, per la qual cosa aquests estats han de respectar els drets, observar els principis i promoure'n l'aplicació.

Cal fer referència també al Decret 106/2008, de 6 de maig, de mesures per a l'eliminació de tràmits i la simplificació de procediments per facilitar l'activitat econòmica, amb el qual el Govern persegueix eliminar procediments administratius que ja no tenen finalitat pública, fomentar la resolució en el frontal de tramitació, que l'empresa es relacioni amb l'Administració amb el menor cost possible i, finalment, iniciar la transposició de la Directiva 2006/123/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de desembre de 2006, relativa als serveis en el mercat interior, que prescriu, entre d'altres, l'eliminació d'obstacles i càrregues administratives en el sector serveis.

Un volum important de queixes fa referència a procediments sancionadors en matèria de trànsit. En aquest àmbit, des del punt de vista normatiu, l'1 de maig de 2008 va entrar en vigor l'article 384 del Codi penal, recollit en l'apartat vuitè de l'article únic de la Llei orgànica 15/2007, de 30 de novembre, per la qual es modifica la Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi penal en matèria de seguretat viària, que estableix penes de presó per a qui condueixi un vehicle en els casos de pèrdua de vigència del permís o la llicència per pèrdua total dels punts assignats legalment, i també en els casos de privació cautelar o definitiva del permís o la llicència per decisió judicial o sense haver obtingut mai el permís o la llicència per conduir.

També cal fer referència al Reial decret 1507/2008, de 12 de setembre, pel qual s'aprova el Reglament de l'assegurança obligatòria de responsabilitat civil en la circulació de vehicles a motor, amb l'objectiu d'harmonitzar la normativa comunitària en aquest àmbit.

Amb les modificacions introduïdes per la Llei 21/2007, d'11 de juliol, el vigent Text refós de la Llei sobre responsabilitat civil i assegurança en la circulació de vehicles a motor recull, de forma unitària, tota la normativa sobre aquesta part del sistema de responsabilitat civil, de manera que l'àmbit reglamentari queda reduït al desenvolupament de determinats aspectes de l'assegurança obligatòria, que garanteix la responsabilitat civil derivada de la circulació de vehicles a motor.

**Les administracions han de respondre expressament les sol·licituds dels ciutadans**

En l'àmbit jurisprudencial, cal destacar la Sentència del Tribunal Constitucional 128/2008, de 27 d'octubre, que exigeix diligència a les administracions per esbrinar un domicili que permeti l'èxit de la pràctica de les notificacions personals, remarca la vigència d'aquesta problemàtica, i també la necessitat d'incrementar la pràctica de les notificacions electròniques que potser minoren les incidències en aquesta matèria.

A continuació es tracten diferents qüestions destacades de les actuacions dutes a terme sota el concepte *procediment administratiu*. D'una banda, s'analitzen un conjunt de queixes relacionades amb el dret de resposta dels ciutadans davant les administracions públiques, algunes consideracions en matèria de subvencions i sobre la cancel·lació de dades de caràcter personal. Així mateix, es tracten aspectes com un supòsit plantejat en matèria d'obertura d'oficina de farmàcies i un conjunt de queixes referides als títols i l'exercici de professions. En l'apartat de coacció administrativa es fa referència a la problemàtica amb relació a les zones d'estacionament reservades per a persones amb mobilitat reduïda. D'altra banda, han estat objecte d'actuacions d'ofici específiques l'assegurança obligatòria de vehicles, la pràctica de la notificació i la posició jurídica del denunciador, obertes després que s'haguessin plantejat problemes diversos en queixes arribades a la institució.

### 2. Atenció deguda als ciutadans i dret de resposta

L'elevat nombre de queixes que expliquen que les administracions públiques no responen indica que, malauradament, no superen la cultura del silenci i que reincideixen en l'incompliment del deure de resoldre expressament les sol·licituds que els adrecen els ciutadans.

Fins i tot quan aquestes sol·licituds es formulen per mitjà de les noves tecnologies implantades per l'Administració per relacionar-se amb els ciutadans, aquesta conducta de no resposta o de resposta no argumentada es reproduïx, amb la qual cosa els objectius d'apropament i d'eficàcia que es persegueixen no s'assoleixen, amb la consegüent erosió de la confiança dels ciutadans envers l'Administració.

Cal recordar l'obligació d'oferir resposta suficient i raonada que estableix l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú ("l'Administració està obligada a dictar resolució expressa en tots els procediments i a notificar-la qualsevol que sigui la seva forma d'iniciació"). A més, la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre, reguladora del dret de petició, estableix el procediment que han de complir les administracions públiques davant de qualsevol petició dels ciutadans. Tant la Llei com el Decret 21/2003, de 21 de gener, que regula el procediment per fer efectiu aquest dret davant les administracions públiques catalanes, determinen el protocol que cal seguir: acusament de recepció, admissió o no admissió, sempre fonamentades, i l'enviament, si escau, a l'administració pública competent amb la notificació a la persona interessada.

L'indicador de mala administració que significa l'incompliment d'aquesta pràctica exigeix que enguany se n'hagi de fer menció expressa de nou amb els exemples que, tot seguit, s'exposen i als quals els són aplicables els articles esmentats.

Una ciutadana es va adreçar a l'Ajuntament de Barcelona per exposar diversos problemes que afectaven la qualitat de vida dels veïns, confiant de rebre solucions o respostes que l'orientessin o, si més no, la derivessin vers les administracions directament responsables de les qüestions que plantejava o hi fessin de mitjancers. Tanmateix, atesa la manca de resposta de l'Ajuntament, la persona interessada es va dirigir al Síndic (Q 04235/07). La resposta de l'Ajuntament al Síndic va ser un informe de caràcter intern sobre les qüestions sol·licitades per la reclamant, però d'aquest informe, no se'n deduïa que la veïna hagués rebut cap resposta. El Síndic va indicar a l'Ajuntament que, sovint, les administracions públiques incentiven la participació dels ciutadans en els afers públics i els animen perquè actuïn com a observadors i informadors de les deficiències que hi constatin per poder-les corregir. Si els ciutadans, responent aquesta crida, s'adrecen a l'Administració, però no respon, a més de vulnerar-los el dret a rebre una resposta suficient i motivada, la manca de resposta en desincentiva les iniciatives de participació i col·laboració.

La institució també va indicar a l'Ajuntament que, tot i no ser directament competent en algunes de les qüestions plantejades, calia orientar i acompanyar la

ciutadana en la formulació de les propostes o en la recerca de solucions. L'Ajuntament de Barcelona ha contestat a les consideracions del Síndic i li ha enviat una còpia de la resposta escrita que finalment ha ofert a la reclamant, per la qual cosa es considera que el recordatori de deures legal s'ha acceptat.

En una altra ocasió, l'Ajuntament de Barcelona va apreciar que no calia donar resposta a uns escrits adreçats a l'alcalde perquè tractaven qüestions sobre les quals no era competent i que, a més, estaven mancades de coherència. Sense discutir el contingut dels escrits, el Síndic va recordar a l'Ajuntament l'obligació d'oferir una resposta suficient i raonada.

Tanmateix, l'Ajuntament de Barcelona va comunicar al Síndic que no respondria el ciutadà per raons d'incompetència i d'incoherència dels escrits.

## La manca de competència o la incoherència de les peticions no exonera l'Administració del deure de resposta

Una altra ciutadana es va adreçar també a l'Ajuntament de Barcelona per denunciar les molèsties de pols i brutícia que estava provocant un gran moviment de terres necessari per construir uns equipaments municipals (Q 00882/07). La ciutadana s'hi va adreçar fent ús d'un dels serveis posats a l'abast dels ciutadans per atendre les reclamacions: mitjançant l'apartat "L'Ajuntament escolta" de l'enllaç de l'Ajuntament amb el districte de Sarrià-Sant Gervasi. En concret, va enviar vuit comunicacions que l'Ajuntament va respondre amb la mateixa resposta: demanava disculpes, agraià la comunicació i l'informava que demanaria a l'empresa constructora l'aplicació d'aigua per contenir la pols. La promotora reiterava la reclamació perquè constatava que la raonada mesura anunciada i demanada pel servei municipal no s'aplicava i, malgrat això, la resposta municipal sempre era la descrita.

L'Ajuntament va informar el Síndic del protocol de gestió de les peticions de servei, les incidències, les queixes, les reclamacions i els agraiments que formulen els ciutadans i, respecte a la reclamació concreta, va manifestar que va reiterar les ordres a l'empresa que executava les obres. Si la reclamant estava convençuda que el constructor no complia la instrucció, i així ho exposava repetidament davant l'Ajuntament, el Síndic entén que el consistori, més enllà d'insistir en la instrucció, ho havia de comprovar. Si



bé la reclamant inicialment va ser ben atesa, més endavant se la va ignorar, i l'objectiu que es pretenia amb la suposada instrucció no es va assolir. De fet, finalment va ser ella mateixa qui va demanar a l'encarregat d'obra que regués, i ell no hi va posar cap inconvenient i ho va fer.

El Síndic també s'ha adreçat a l'Ajuntament de Sant Esteve de Sesrovires per recordar-li el deure de donar una resposta suficient a una petició, de 30 de desembre de 2005, amb la qual una ciutadana exposava que, a conseqüència d'unes obres a la via pública, la reposició de la vorera no respectava la situació original (Q 02969/07). La persona interessada va rebre una resposta de l'Ajuntament, el mes de maig de 2006, que incorporava un informe de l'arquitecte tècnic municipal en el qual s'informava que l'empresa contractista faria els treballs de reparació, però en el moment de formular l'escrit de queixa, el 19 de juny de 2007, la vorera no s'havia arranjat. La reclamació es va resoldre expressament per acord de la Junta de Govern Local de 7 d'octubre de 2008, la qual cosa es va notificar a la interessada, i es va aprovar l'informe de l'arquitecte municipal, que destacava que l'obra havia estat executada correctament.

La manca de resposta a una reclamació de reparació d'una vorera i de retorn dels contenidors de recollida de brossa al seu lloc original per part de l'Ajuntament de Calafell també ha estat objecte d'estudi del Síndic (Q 05198/07). L'Ajuntament explica que havia tramès a la reclamant un informe sobre les causes del deteriorament de la vorera perquè en tingués coneixement i per als efectes oportuns, però sense afegir-hi res més. Després la va informar que s'havia passat nota a la brigada municipal perquè reparés la vorera, però la reclamant insistia que la vorera no es reparava.

El Síndic va apreciar que aquesta persona no havia estat degudament resposta en la seva reclamació. Finalment, l'Ajuntament va respondre a la reclamant i la va informar de la reparació de la vorera i del motiu del canvi de situació dels contenidors.

En un sentit diferent, també es plantegen situacions en què ciutadans sol·liciten a l'Administració grans quantitats d'informació o demanen informació que no està agregada, que s'ha de preparar per satisfer la demanda, o reclamen informació amb molta freqüència, la qual cosa desborda els serveis administratius, especialment als municipis petits o a les entitats públiques amb poc personal. Aquestes demandes d'informació generen un gran volum de feina a l'entitat receptora de la sol·licitud que probablement no és proporcional a les finalitats que es volen aconseguir, tot i que no correspon a l'Administració pública valorar-ho. Tot i així, en qualsevol cas, incideixen negativament en l'eficàcia i l'eficiència de l'actuació de les administracions públiques.

Així, la Llei 30/1992, de 26 de novembre, estableix que l'accés als arxius i els registres no pot afectar l'eficàcia de les administracions públiques. En particular, l'article 37.7 estableix que "el dret d'accés, l'han d'exercir els particulars de manera que no es vegi afectada l'eficàcia del funcionament dels serveis públics; amb aquesta finalitat, cal formular una petició individualitzada dels documents que es vulguin consultar, sense que es pugui formular una sol·licitud genèrica sobre una matèria o un conjunt de matèries, llevat que sigui perquè se'n prengui consideració amb caràcter potestatiu". D'acord amb la jurisprudència, l'aplicació d'aquest límit s'ha d'entendre de manera restrictiva per no afectar el principi de transparència administrativa, però és aplicable en sol·licituds manifestament irraonables, que estiguin formulades de manera excessivament genèrica o que tinguin un caràcter repetitiu, sistemàtic o facin referència a informacions ja comunicades. Tot i això, cal trobar un equilibri adequat entre el dret d'accés a la informació i l'eficàcia administrativa, d'acord amb els principis de transparència i proporcionalitat.

A tall d'exemple, un ciutadà es va adreçar a l'Ajuntament d'Àger per demanar informació cadastral d'unes finques rústiques situades en aquest municipi i l'Ajuntament no li facilitava la informació (Q 00359/08). L'Ajuntament va informar el Síndic que havia lliurat a la persona interessada una còpia de la documentació sol·licitada. De fet, a l'informe, l'Ajuntament manifestava la voluntat d'atendre tan bé com pogués els veïns i de donar-los resposta amb la màxima diligència possible, però també exposava les dificultats amb què s'havia trobat per respondre a la petició d'informació. Així, es tractava d'una documentació delicada, amb perill de fer-se malbé, que ja es trobava a l'arxiu històric i que havia provocat que el secretari accidental hagués de dur a terme gestions addicionals fora de l'horari laboral per no afectar el funcionament ordinari de l'ajuntament d'un municipi petit i amb poca capacitat de gestió administrativa. En aquest cas, el Síndic va entendre que calia tenir en compte l'eficàcia administrativa com a límit de l'exercici del dret d'accés a arxius i registres, que es troba a la regulació del dret d'accés als arxius i els registres administratius.

D'altra banda, cal recordar que davant una sol·licitud d'informació que *a priori* es pugui considerar abusiva cal articular mecanismes que afavoreixin la transparència administrativa i que, per tant, puguin facilitar l'accés a la informació sol·licitada. En aquesta línia, les administracions, en comptes de negar l'accés a la informació, haurien de prendre una posició activa davant aquest tipus de sol·licituds; per exemple, guiar el peticionari per poder acotar millor la seva sol·licitud o planificar l'accés a la documentació en el temps.

En aquest sentit, l'ús de les tecnologies de la informació i de la comunicació entre les administracions

públiques ha de facilitar la gestió, la cerca i la localització de la informació pública. Els principis d'accessibilitat, qualitat i publicitat i transparència que estableix la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, amb relació a la informació que difonen les administracions públiques pels mitjans electrònics ha de ser un element que permeti a les administracions públiques d'avançar.

De fet, com més informació es difongui pels mitjans electrònics, menys sol·licituds d'accés hi haurà. A més, si els sol·licitants es veuen assistits per personal preparat, per recursos tècnics idonis i per índexs que recullin els documents en poder de les administracions públiques, les seves sol·licituds de ben segur no afectaran l'eficàcia de l'Administració pública.

**Com més informació es difongui pels mitjans electrònics, menys sol·licituds d'accés hi haurà**

En darrer terme, el Síndic també s'ha pronunciat sobre el dret a obtenir de l'Administració una resposta raonada quan una persona presenta al·legacions o observacions en un tràmit d'informació pública.

Una associació va presentar al·legacions en el tràmit d'informació pública del projecte de decret que regula l'autorització excepcional per a la captura de túrvids amb els mètodes tradicionals de vesc i filat, però no va rebre cap resposta a les observacions formulades (Q 00731/08).

El Departament de Medi Ambient i Habitatge va informar el Síndic que havia decidit suspendre la tramitació del decret, un cop revisades les al·legacions i el resultat de les converses amb els sectors directament implicats (caçadors i ecologistes) i amb la Comissió Europea. Segons l'informe, el Departament va prendre aquesta decisió perquè el decret no s'ajustava a les previsions de la Directiva 79/409/CEE, relativa a la conservació d'ocells silvestres.

L'informe també posa de manifest que el Departament va anunciar aquesta decisió mitjançant una nota de premsa del dia 10 d'octubre de 2007, publicada a la pàgina web del Departament i distribuïda als diversos mitjans de comunicació i agències de notícies per fer-ne difusió. Es va optar per aquest tipus de publicitat per la dificultat d'elaborar una resposta personalitzada per a cadascuna de les al·legacions formulades, atès l'abundant nombre d'al·legacions rebudes, entre les quals hi ha les de

l'associació promotora de la queixa i els milers de signatures dels socis d'una organització internacional.

El tràmit d'audiència i d'informació pública en el procediment per elaborar una disposició de caràcter general com a manifestació concreta del dret dels ciutadans a participar en els assumptes públics ha estat qualificat per la jurisprudència de tràmit essencial, preceptiu i indispensable. De fet, en aquest cas, va ser a partir de les aportacions fetes en aquest tràmit i per la negativa de la Comissió Europea de donar suport al projecte de decret que el Departament l'havia aturat.

El Síndic va entendre que les característiques d'aquest tràmit i les conseqüències que havien tingut les al·legacions i les posicions que hi havien exposat els representants dels sectors implicats exigien l'adopció de certs formalismes que el Departament no havia dut a terme, encara que el projecte de decret no hagués prosperat.

La difusió de la decisió d'aturar la tramitació del projecte de decret per la pàgina web del Departament i els diversos mitjans de comunicació i agències de notícies és un mecanisme de publicitat d'abast general molt eficient, i més tenint en compte la multitud d'al·legacions formulades, però que cal complementar.

**Publicar la suspensió dels projectes normatius garanteix la transparència i la seguretat jurídica**

El Síndic va entendre que, d'acord amb els principis de seguretat jurídica i de bona administració, el que donava eficàcia jurídica a la decisió presa pel Departament era adoptar-la mitjançant la resolució dictada per l'òrgan competent i publicar-la en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* (DOGC) per notificar-la a la pluralitat indeterminada de subjectes que, en el tràmit d'informació pública, s'hi havien pronunciat.

El Departament va respondre que compartia el parer del Síndic, però el temps transcorregut des de l'adopció de suspendre la tramitació del projecte normatiu aconsellava no fer-ne la publicació oficial.

El Síndic va apreciar que el Departament no havia acceptat les consideracions i va finalitzar l'actuació el 31 d'octubre de 2008, tot insistint en el fet que l'absència d'un procediment específic no obsta que l'Administració dugui a terme els tràmits per fer efectius els principis de transparència i seguretat jurídica en

l'actuació administrativa i, en aquest cas, la publicació oficial de la decisió presa era una gestió conseqüent per assolir aquests objectius.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 04235/07	Inactivitat davant denúncies sobre problemes que afecten la qualitat de vida dels veïns
Q 00882/07	
Q 02969/07	
Q 05198/07	
Q 00359/08	Entrebancs per donar resposta a una petició d'informació no agregada
Q 00731/08	La resposta raonada de les alegacions formulades en un tràmit d'informació pública

### 3. Algunes consideracions en matèria de subvencions

Enguany el Síndic ha estudiat les convocatòries dels anys 2006 i 2007 dels ajuts previstos en el Pla de renovació d'electrodomèstics a Catalunya que tramita l'Institut Català de l'Energia (ICAEN) perquè les persones renovin els electrodomèstics i les calderes domèstiques i, així, comprin equips més eficients energèticament.

Algunes persones s'hi han adreçat per exposar la disconformitat amb la informació facilitada per participar en la convocatòria i amb la circumstància que no sigui el ciutadà que compra la caldera qui presenta la sol·licitud.

En un dels casos formulats davant el Síndic la persona afectada es considerava estafada perquè les dues sol·licituds que havia presentat en el marc d'aquest pla no s'havien admès, ja que el pressupost s'havia esgotat (Q 05445/07).

En el nostre sistema jurídic no hi ha un dret preexistent a rebre una subvenció en unes condicions determinades, sinó que és l'Administració qui decideix les activitats privades que vol subvencionar, i en quines condicions, i qui proposa els imports que s'hi han de destinar, que han de figurar en el Pressupost de la Generalitat que aprova el Parlament de Catalunya. D'altra banda, les subvencions efectivament atorgades no poden superar globalment la quantia màxima establerta a la partida pressupostària corresponent. En conseqüència, en aquest àmbit hi ha un marge de discrecionalitat de l'Administració a l'hora de determinar les activitats que vol fomentar mitjançant l'atorgament de subvencions —en aquest cas, l'estalvi energètic en el consum domèstic— les condicions per accedir a aquests ajuts i la quantia que hi destina.

Per tant, el Síndic va informar la persona interessada que no podia considerar com a irregular que no s'ad-

metessin sol·licituds de subvenció, una vegada esgotada la partida pressupostària assignada a aquest programa.

Ara bé, en un programa d'aquestes característiques, adreçat a la globalitat de consumidors, és important que els possibles adjudicataris coneguin aquesta limitació a l'hora de formalitzar la sol·licitud.

Per això, el Síndic va suggerir al Departament d'Economia i Finances que, sens perjudici d'incorporar la informació en altres instruments de difusió del programa, valorés la possibilitat d'incloure en el model de sol·licitud de l'ajut l'avertiment que la subvenció està condicionada al compliment dels requisits establerts i a la disponibilitat pressupostària, de manera que els ajuts s'atorguen per ordre de sol·licitud fins esgotar la partida pressupostària corresponent. També va indicar que caldria indicar els mitjans per consultar els requisits per accedir a l'ajut i la disponibilitat pressupostària al moment de formalitzar la sol·licitud.

**El ciutadà ha de conèixer que l'atorgament d'una subvenció depèn de la disponibilitat pressupostària**

El Departament va acceptar el suggeriment d'incorporar a la sol·licitud de l'ajut l'avertiment esmentat en futures convocatòries.

En un altre cas, una ciutadana va exposar al Síndic que, a conseqüència d'una informació incorrecta facilitada pel servei d'informació 012 per acollir-se al Pla de renovació de calderes domèstiques, no va poder lliurar la documentació sol·licitada dins el termini establert (Q 02377/07).

El Departament va informar que l'error no raïa en la informació facilitada pel 012, sinó que la persona que va instal·lar l'aparell no disposava dels permisos necessaris per fer-ho. A més, l'instal·lador va fer la feina i va indicar a la ciutadana que, com que no estava agremiat, no se li havia enviat la documentació necessària per acollir-se a la subvenció, quan aquest requisit, en cap cas, és necessari. Atesa aquesta informació, el Síndic es va adreçar al Departament per comentar dos aspectes de la tramitació d'aquests ajuts.

D'una banda, el Síndic aprecia que cal garantir que el sol·licitant que demana l'ajut conegui el requisit que l'instal·lador estigui acreditat amb el carnet oficial. D'altra banda, sense qüestionar la legitimitat i la con-

veniència de la intervenció dels gremis d'instal·ladors en la gestió de l'ajut, des de la perspectiva d'una millor garantia del dret del ciutadà a formular la sol·licitud i a rebre'n una resposta, el Síndic fa referència a la tramesa de la sol·licitud mitjançant els gremis d'instal·ladors.

Així, el fet que la sol·licitud es trameti directament a l'instal·lador, i només si es compleixen els requisits, fa que no es garanteixi que el ciutadà conegui directament les raons per les quals no rep l'ajut o que aquesta informació quedi en mans i a criteri de l'instal·lador. Si bé això pot comportar gestionar un nombre més alt de sol·licituds, el Síndic entén que cal garantir que la sol·licitud sigui accessible al ciutadà i que sigui aquest qui la presenti. Si es fes així, en els casos com el que va motivar aquesta queixa, la ciutadana hauria rebut una resolució en què es desestimava la seva sol·licitud i se n'indicaven els motius.

### En els processos d'assignació de drets de pagament únic, l'Administració ha d'informar els possibles beneficiaris

Davant aquest suggeriment, el 19 de març de 2008 el Departament va informar el Síndic que, en el pla del 2007, l'instal·lador demanava un formulari de sol·licitud a un dels tres gremis que havien signat el conveni. El gremi li donava el formulari només si tenia el carnet d'instal·lador i així l'Administració s'assegurava que la instal·lació subvencionada, l'havia fet un professional autoritzat i que estava legalitzada correctament. L'instal·lador lliurava llavors al seu client el formulari per demanar la subvenció i feia arribar la documentació al gremi per demanar l'ajut.

A més, el Departament va indicar que treballava per millorar les garanties d'accessibilitat, transparència i notificació, que es pretenia que fossin realitat en el pla de renovació del 2008, aleshores en preparació.

Posteriorment, un cop examinat el contingut de les bases reguladores del Pla de renovació d'electrodomèstics, de calderes i d'aparells d'aire condicionat a Catalunya que regeix la convocatòria per a l'any 2008, el Síndic ha pogut constatar que, actualment, la sol·licitud, l'ha de presentar la persona que ha comprat l'aparell –directament o a través de l'establiment que li ha venut– i que a la sol·licitud cal annexar la còpia de l'acreditació oficial de l'instal·lador. Aquestes pre-

visions s'adeqüen a la recomanació formulada i, conseqüentment, el Síndic ha donat per finalitzada l'actuació.

D'altra banda, el Síndic ha tingut coneixement de les dificultats d'alguns agricultors per conèixer els requisits que han de complir per sol·licitar els ajuts de pagament únic.

En un d'aquests casos, difunt el seu pare, el promotor de la queixa desconeixia que per reconèixer drets per transmissió per causa de mort cal que l'agricultor comunicui formalment aquesta transmissió i formuli la sol·licitud única (DUN) dins els terminis establerts en cada convocatòria (Q 03872/07). Així, el Departament d'Agricultura, Alimentació i Acció Rural va comunicar els drets provisionals de pagament únic al seu pare difunt. Atès que no va presentar la sol·licitud d'admissió al règim dins dels terminis establerts, el Departament va resoldre no assignar-li drets definitius de pagament únic.

El promotor de la queixa va formular un recurs d'alçada contra aquesta resolució, que el Departament no va estimar perquè no havia comunicat la transmissió de drets del seu pare abans del recurs. Amb tot, el Departament també va manifestar que era possible assignar drets al pare difunt perquè en la campanya 2008 el promotor de la queixa pogués fer la sol·licitud única (DUN) i comunicar la cessió definitiva de drets per herència. Per això, va indicar que enviaria un escrit al recurrent per informar-lo del termini màxim per presentar aquesta documentació.

El Síndic va estar d'acord amb la resolució de denegació del recurs d'alçada, però va indicar al Departament que, amb caràcter general i més enllà del cas singular, davant un procés de nova implantació que és complex, cal procurar que els possibles beneficiaris rebin el màxim suport informatiu possible de l'administració gestora de l'ajut per facilitar-los l'accés als ajuts.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 05445/07	Sol·licitud de subvenció no admesa per haver-se esgotat el pressupost
Q 02377/07	Els actors del Pla de renovació d'electrodomèstics de Catalunya
Q 03872/07	Dificultats per conèixer els requisits per sol·licitar ajuts de pagament únic

#### 4. La cancel·lació de les dades de caràcter personal

L'article 4.5 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal determina que s'han de cancel·lar quan hagin deixat

de ser necessàries o pertinents per a la finalitat per a la qual van ser recollides o registrades. Aquest precepte afegeix que no s'han de conservar de manera que permetin identificar la persona interessada durant un període superior al necessari per a les finalitats d'acord amb les quals hagin estat recollides o registrades.

Complir aquest deure i adoptar les mesures organitzatives i tècniques adequades per observar-lo és un deure inexcusable, i més tenint en compte el creixent protagonisme de les eines de recerca per localitzar la informació existent a la xarxa.

### Les administracions han de cancel·lar i actualitzar diligentment les dades personals consultables via Internet

Els cercadors són unes eines que faciliten a l'usuari de la xarxa l'accés a determinades pàgines web. Amb aquest objectiu, accedeixen a una llista d'enllaços prèviament indexats i ofereixen a l'usuari una relació d'adreces web que remeten a pàgines on figuren les paraules seleccionades per l'usuari.

Aquests cercadors tracten informació que, segons la Llei orgànica 15/1999, té la consideració de dades personals i, a més, són serveis regulats per la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat d'informació i de comerç electrònic. "La Declaración sobre buscadores de Internet", de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, d'1 de desembre de 2007, i la Recomanació 1/2008 de l'Agència Catalana de Protecció de Dades sobre la difusió per Internet d'informació que contingui dades de caràcter personal, tracten específicament aquesta qüestió.

D'aquestes recomanacions, se'n dedueix que la legitimitat per difondre la informació personal a Internet s'ha d'exigir, en primer lloc, a qui la fa accessible a la xarxa, sens perjudici de la responsabilitat de l'entitat que facilita l'instrument de recerca i el deure de col·laboració que li correspon per evitar la difusió de continguts il·lícits, d'acord amb la Llei 34/2002, d'11 de juliol.

Un ciutadà es va adreçar al Síndic perquè quan teclejava el seu nom a la pàgina web d'una d'aquestes empreses prestadores de serveis de recerca a Internet, els dos primers resultats corresponien a la guia urbana de Barcelona promoguda per l'Ajuntament. Si accedia a aquests resultats apareixia un mapa ampliat de la seva zona de residència, i en aquest mapa s'as-

senyalava el seu domicili. A més, a l'encapçalament del mapa figuraven el seu nom i adreça (Q 00492/08). Un cop rebuda la queixa, l'oficina del Síndic va efectuar la mateixa operació i va constatar els fets exposats.

L'Institut Municipal d'Informàtica (IMI) va informar el Síndic que l'Ajuntament de Barcelona disposava d'una base de dades amb publicació a Internet de les pimes (sistema d'informació Infopyme). Aquest sistema d'informació possibilitava, mitjançant la subscripció voluntària, publicar la informació de la pime a Internet, fer un enllaç a la guia de la web (plànol de la ciutat) i situar el nom i l'adreça de l'empresa o el professional al mapa. El desembre de 2006 l'Ajuntament de Barcelona va eliminar totalment aquesta base de dades i el sistema d'informació associat.

L'IMI informa que una empresa prestadora de serveis de recerca a Internet va recollir i indexar, prèviament a aquesta data, el nom i l'adreça de la pime del promotor de la queixa, que es trobava registrada en el sistema d'informació Infopyme. El nom i l'adreça de l'empresa o el professional era el nom i l'adreça personal. La prestadora de serveis de recerca també va recollir l'enllaç a la guia amb l'adreça com a paràmetre.

L'informe també diu que l'empresa fa comprovacions periòdiques de si una pàgina encara existeix i, com que la guia és un servei actiu, no elimina l'entrada indexada, la qual cosa provoca que les dades del promotor de la queixa no desapareguin de la seva indexació.

Seguidament, l'IMI va explicar les mesures per esmenar aquest problema. El 15 de gener de 2008 es va sol·licitar a la prestadora de serveis de recerca que eliminés la indexació que feia referència al promotor de la queixa i que eliminés les indexacions a la guia. Paral·lelament l'IMI va adoptar mesures tecnològiques (les actualment conegudes) per evitar que en la guia es pogués indexar l'empresa i així prevenir que es poguessin produir situacions o incidents similars en el futur.

Finalment, el 26 de febrer de 2008 es va aconseguir eliminar la referència de l'empresari a la guia urbana de la pàgina web de l'Ajuntament de Barcelona mitjançant la prestadora de serveis de recerca a Internet.

El dret de cancel·lació de dades personals inexactes està expressament reconegut a l'article 16 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre. L'exercici d'aquest dret ha de comportar la cancel·lació de les dades en el fitxer de titularitat del destinatari de la sol·licitud.

Un ciutadà es va adreçar al Síndic perquè l'Ajuntament de Vallromanes no havia contestat una sol-

licitud en la qual demanava que es retirés el seu número particular de telèfon, incorporat en un calendari distribuït per l'Ajuntament com a contacte d'una associació de veïns, atès que ell ja no n'era el president (Q 01817/08).

L'Ajuntament va explicar que no va modificar el calendari on figuraven les dades personals del sol·licitant perquè ja estava en procés d'edició quan ho va demanar.

El Síndic va indicar a l'Ajuntament que la sol·licitud havia de comportar la cancel·lació de les dades personals del promotor al fitxer municipal i no només eliminar la difusió que es feia de les dades en mitjans vinculats a la corporació, ja que l'eliminació d'aquestes dades en el fitxer comporta també que no se'n faci difusió posteriorment, però no a la inversa.

Així mateix, el Síndic va recordar que l'article 32.3 del Reglament que desplega la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, determina que la cancel·lació també s'ha de comunicar a les persones i les entitats a les quals s'hagin cedit les dades, si és el cas, perquè també les cancel·lin.

A hores d'ara, el Síndic està pendent de saber la resposta de l'Ajuntament a aquestes indicacions.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00492/08	L'accés a dades personals mitjançant cercadors a Internet
Q 01817/08	El dret de cancel·lació de les dades personals inexactes

## 5. Els requisits per obrir les oficines de farmàcia

Per autoritzar la instal·lació d'una oficina de farmàcia a Catalunya, la normativa aplicable és la Llei 31/1991, de 13 de desembre, d'ordenació farmacèutica, que estableix criteris de planificació sobre la base de mòduls poblacionals i distàncies, tenint en compte la delimitació del territori en àrees bàsiques de salut.

Els col·legis professionals de farmacèutics exerceixen per delegació la competència de tramitar i resoldre els expedients en matèria d'autorització de noves oficines de farmàcia.

Els criteris per acreditar la població, els indica l'article 6.5, en la nova redacció operada per la Llei 21/2001, de 28 de desembre, de mesures fiscals i administratives. Per al còmput d'habitants, s'ha de tenir en compte en tots els casos la població de l'àrea bàsica resultant del nombre d'habitants inscrits en els padrons dels municipis que la integren al moment de presentar la sol·licitud, segons el certificat lliurat pels

secretaris dels ajuntaments dels municipis corresponents, a la qual s'ha de sumar el 10% dels allotjaments turístics que té l'àrea bàsica.

El Síndic va estudiar la tramitació de les sol·licituds d'autorització per obrir una oficina de farmàcia a l'àrea bàsica de salut de l'Aldea – Camarles - l'Ampolla, acumulades en un sol expedient, perquè un sol·licitant va qüestionar el tractament per part del Col·legi de Farmacèutics de Tarragona de l'única sol·licitud anterior a la seva (Q 00535/07).

El promotor de la queixa manifestava que les sol·licitants no havien aportat cap certificat d'habitatges de segona residència dins el termini de tres mesos conferit pel Col·legi, d'acord amb l'article 92 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, i transcorregut aquest termini, el Col·legi no va acordar la caducitat de la sol·licitud, que continuava en tramitació. De fet, les sol·licitants van aportar els certificats acreditatius extemporàniament i el Col·legi els va admetre. Aquests certificats eren coincidents amb els que prèviament havia aportat el promotor de la queixa i, en aquell cas, el Col·legi no els havia admès, per la qual cosa la persona interessada mantenia, a més, que el Col·legi havia tractat de manera diferent ambdues sol·licituds sense causa justificativa.

Un cop examinada la documentació del Col·legi en resposta a la petició d'informació formulada, el Síndic, en primer lloc, va estudiar si la sol·licitud que indicava el promotor s'havia d'haver arxivat per caducitat per no haver presentat tota la documentació requerida dins de termini.

El criteri que aplicava el Col·legi en aquell moment era exigir un certificat, o sol·licitud, referit a segones residències específicament i no admetre els certificats sobre habitatges totals a l'àrea bàsica de salut. En aquest sentit, el Síndic va constatar que, en resposta al requeriment del Col·legi, les sol·licitants havien aportat la sol·licitud d'un certificat dels habitatges totals, no dels habitatges de segona residència.

Ara bé, cal tenir en compte que les sol·licitants sí que van aportar documentació per acreditar el nombre segones residències –concretament la sol·licitud d'un certificat sobre habitatges totals– i que l'article 3 del Decret 40/1992, pel qual s'estableix el procediment d'autorització de les oficines de farmàcia no prede termina la forma d'acreditar-ho. En qualsevol cas, la valoració de si la documentació acreditava o no del nombre de segones residències s'havia de fer al moment de resoldre, i no al moment de valorar si s'havia complert el requeriment d'esmena com a argument per declarar caducat el procediment.

Per tant, el Síndic va qüestionar l'aplicació en aquest cas de l'article 92 de la Llei 30/1992, de 26 de novem-

bre, i va entendre que no s'hauria d'arxivar una sol·licitud per no haver aportat un determinat certificat acreditatiu de segones residències si el sol·licitant acreditava haver-ne demanat un altre.

Seguidament, el Síndic va estudiar el greuge sobre el tracte diferent d'ambdues sol·licituds. El promotor exposava que en les dates en què el Col·legi va entendre acomplert el requeriment objecte d'estudi amb l'aportació d'una petició del certificat sobre habitatges totals per acreditar segones residències, en relació amb altres sol·licituds, com per exemple dues seves referides a la mateixa àrea bàsica de salut, aquest tipus de certificat no es va admetre.

Més enllà de si el criteri d'arxivar sol·licituds per no haver aportat una determinada documentació acreditativa sobre segones residències era encertat o no, calia estudiar si modificar-lo quan ja s'havien arxivat les sol·licituds per aquest motiu, i amb relació a una mateixa àrea bàsica de salut, alterava l'aplicació del criteri de prioritat temporal, en perjudici de les sol·licituds presentades anteriorment que havien estat arxivades per aquest motiu i de les posteriors a la que no havia estat arxivada, que sí que presentaven tota la documentació aleshores requerida.

### Qui al·lega desigualtat en l'aplicació de la Llei ha de comparar situacions substancialment idèntiques

La vulneració del principi d'igualtat que consagra l'article 14 de la Constitució, en el vessant d'aplicació de la llei, comporta la interdicció de decisions arbitràries i que s'interpreti la norma de la mateixa per a tothom. Segons reiterada jurisprudència constitucional, qui al·lega desigualtat en l'aplicació de la llei ha d'aportar un terme de comparació que permeti comprovar si hi va haver diferència de tracte i si aquesta diferència estava fonamentada en una causa que, per objectiva i raonable, fos justificada. Cal també que s'estableixi el terme de comparació entre situacions substancialment idèntiques.

Un cop examinada una de les sol·licituds que esmenta el promotor de la queixa, el Síndic va constatar que en aquell cas no s'havia declarat la caducitat del procediment, sinó que va ser expressament valorada a la resolució final, per la qual cosa va apreciar que no s'havia produït un tracte diferent en els termes requerits per considerar vulnerat el principi d'igualtat en l'aplicació de la norma.

Pel que fa a la segona de les sol·licituds, que sí que es va arxivar, és possible considerar-la un supòsit "substancialment idèntic" per valorar l'eventual vulneració del principi d'igualtat, si el motiu de l'arxivament era específicament no haver aportat cap certificat sobre segones residències, o haver aportat un certificat sobre habitatges totals que aleshores el Col·legi considerava inadequat per determinar el nombre de segones residències, a l'efecte del còmput del nombre d'habitants necessaris per autoritzar una nova oficina de farmàcia. Tanmateix, de la informació facilitada pel promotor i pel Col·legi, no se'n dedueixen les dades sobre aquest punt, per la qual cosa el Síndic no es va poder pronunciar sobre aquest aspecte.

Sens perjudici de tot això, el Síndic sí que va considerar irregular en la sol·licitud objecte d'estudi que el Col·legi acceptés com a vàlides dades acreditades molt després del venciment del termini per aportar-les o acreditar que s'havien demanat.

De fet, el Col·legi havia demanat aquestes dades mitjançant dos requeriments: un d'acord amb l'article 71 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, i l'altre a l'empara de l'article 92 del mateix text legal, tal com s'ha exposat, i va acceptar la presentació de les dades molt després del venciment d'ambdós terminis a l'empara de l'article 79.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, relatiu a la formulació d'al·legacions i a l'aportació de documents fins al tràmit d'audiència. En aquest sentit, el promotor de la queixa entenia que l'article 79.2 no habilita per aportar amb posterioritat els documents que s'havien d'aportar –o acreditar que s'havien sol·licitat– amb la sol·licitud inicial o dins el termini dels requeriments d'aportació posterior, parer que el Síndic comparteix.

Si bé l'article 79.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, s'ha d'interpretar d'acord amb l'article 71 de la mateixa Llei, que estableix que es pot requerir la persona interessada perquè esmeni la sol·licitud si no compleix els requisits establerts a l'article 70 de la mateixa Llei i els exigits per la legislació específica aplicable en el termini de deu dies, aquest precepte no permet perllongar el termini per aportar una documentació que una norma estableix que preceptivament ha de formar part de la sol·licitud, i més quan es tracta d'un procediment de concurrència competitiva en què l'article 71.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, prohibeix expressament l'ampliació del termini per esmena o ampliació de la sol·licitud.

És per això que el Síndic va apreciar que el Col·legi només hauria d'haver tingut en compte els certificats aportats dins els terminis fixats en els requeriments d'esmena, no els aportats molt després de la finalització d'aquests terminis.

El Col·legi Oficial de Farmacèutics de Tarragona va informar el Síndic que la resolució de les sol·licituds

per instal·lar l'oficina de farmàcia objecte d'estudi havia estat objecte d'un recurs d'alçada davant el Departament de Salut, per la qual cosa estava pendent que es resolgués.

El Departament de Salut va apreciar que l'autorització fou correctament atorgada perquè la documentació que es va valorar s'havia aportat abans dels tràmits de vista i al·legacions.

El 28 de juliol de 2008 el Síndic va concloure que el suggeriment no s'havia acceptat, però va insistir que calia tenir en compte que, en aquests procediments, quan s'han presentat diverses sol·licituds, es produeix *de facto* una situació de concurrència selectiva. Si bé és cert que el principi d'antiformalisme justifica l'aplicació del requeriment d'esmena de la sol·licitud, aquesta possibilitat d'esmena no es pot mantenir oberta més enllà del termini atorgat quan hi ha altres sol·licituds en competència.

**Quan hi ha sol·licituds en competència, la possibilitat d'esmena no es pot mantenir més enllà del termini atorgat**

En un altre cas, una farmacèutica sol·licitant d'una autorització es va adreçar al Síndic perquè l'Ajuntament de Manresa es negava a lliurar-li el certificat que determina l'article 6.5 de la Llei 31/1991, de 13 de desembre (Q 00934/07).

El nucli de disconformitat entre l'Ajuntament i la peticionària raïa en el moment al qual ha de fer referència el certificat del padró. Segons la peticionària, el certificat ha de fer esment dels habitants que figuren en el padró en el moment de presentar la sol·licitud, per exemple, el 13 d'octubre de 2006. L'Ajuntament, però, considera que només pot certificar les dades del padró vigent que s'aprova en el darrer ple de l'any en curs. En l'exemple proposat, el certificat hauria d'incorporar, segons la interessada, la variació de població entre el darrer ple del 2005 i el 13 d'octubre de 2006.

L'informe emès pel secretari general de l'Ajuntament per no haver atès la petició del certificat es basa en la normativa en matèria de creació i gestió del padró municipal, en el fet que només es pot certificar allò que ha aprovat l'òrgan competent, que és el ple, a risc de certificar unes dades falses, incompletes o no ajustades a la realitat i, finalment, en la consegüent responsabilitat de l'Ajuntament o dels funcionaris per haver actuat d'aquesta manera.

El Síndic també va demanar l'opinió al Departament de Salut i del Col·legi de Farmacèutics de Barcelona.

El Departament va informar el Síndic que el nombre d'habitants per determinar la viabilitat de les sol·licituds es calcula en funció de les dades que consten a l'expedient i, concretament, les dels habitants provats a l'expedient, referits a la data de la sol·licitud. El Departament també va comunicar que no es valoren en cap cas els certificats aportats pels sol·licitants que es refereixen a una data posterior a la sol·licitud i, si no hi consta respecte del mateix dia d'aquesta sol·licitud, es té en compte la data anterior més propera i, en cas d'haver-n'hi més d'una, es compta la més favorable per a l'autorització. El Col·legi de Farmacèutics de Barcelona va traslladar al Síndic una informació similar a l'oferta pel Departament, que respon al criteri constant de la doctrina jurisprudencial en aquesta matèria.

Abans que es modifiqués, l'article 6.5 de la Llei 31/1991, de 13 de desembre, preveia que per al còmput dels habitants s'havia de tenir en compte, en tots els casos, la població de l'àrea bàsica que constés en l'última revisió del padró municipal vigent al moment de presentar la sol·licitud.

La redacció d'aquest requisit va generar que l'administració pública autoritzant de les oficines de farmàcia interpretés el càlcul de la població com ho estava fent l'Ajuntament de Manresa, és a dir, tenint en compte la població en data 1 de gener, fos quin fos el moment de l'any en què el sol·licitant demanés al municipi l'acreditació del nombre d'habitants de la població. Aquest fet va causar la denegació de l'obertura d'algunes oficines de farmàcia per l'incompliment del requisit de població, denegació contra la qual es va recórrer davant els tribunals.

Les sentències de la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, de 7 de novembre de 1999 i de 19 d'octubre de 2000, consideren que per al còmput de la població no solament han de tenir-se en compte els habitants censats en la data anterior a la sol·licitud a la qual es refereix el cens tancat l'1 de gener, sinó també la de la població real existent a la data de la sol·licitud, mentre aquesta la certifiqui el mateix ajuntament per a la realització del nou còmput de població, sens perjudici de complements de població que caldrà afegir segons els criteris fixats per la normativa en matèria d'obertura d'oficines de farmàcia.

Les sentències esmentades invoquen la jurisprudència del Tribunal Suprem i la necessitat de tenir en compte la població realment existent al moment de presentar la sol·licitud, atès que, en definitiva, el que es persegueix és la millora del servei farmacèutic. A més, les sentències en cap cas plantegen cap objecció o dubte sobre la validesa dels certificats lliurats pels



ajuntaments referents a les dates concretes de sol·licitud.

Ateses les resolucions del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (TSJC) que hi havia hagut en contra de la interpretació que fins aleshores feia el Departament de Sanitat i Seguretat Social de la Generalitat de Catalunya, es va impulsar una modificació legislativa de la Llei 31/1991 per d'adequar-la als criteris dels tribunals, que és la vigent.

El Síndic va recordar a l'Ajuntament que aquesta és una llei en vigor que cal complir, que va ser modificada per solucionar problemes com ara els descrits i que inclou un manament explícit dirigit als secretaris municipals perquè lliurin un certificat del nombre d'habitants inscrits en els padrons dels municipis que integren l'àrea bàsica en el moment de presentar la sol·licitud.

El Síndic també va indicar que no creia que hi hagués una contradicció entre la normativa en matèria de padrons, la que fixa les funcions dels secretaris municipals i la d'ordenació farmacèutica.

Els ajuntaments aproven anualment la revisió del padró amb referència a l'1 de gener, però cada mes n'actualitzen les variacions, que envien a l'Institut Nacional d'Estadística (en endavant INE).

### Per autoritzar una oficina de farmàcia s'ha de tenir en compte la població realment existent

D'altra banda, la funció de fe pública inclou la de certificar, no solament els actes o les resolucions de la presidència i òrgans col·legiats decisoris, sinó també els antecedents, els llibres i els documents de l'entitat. Si el secretari autentifica la documentació en poder municipal, ja sigui o no generada per l'actuació municipal, com ara documents aportats per tercers i que formen part dels expedients administratius, més i tot una documentació elaborada pels serveis municipals i que té el valor de configurar el padró que és aprovat anualment.

La normativa en matèria de padrons determina que les disfuncions possibles en la gestió del padró, per duplicat transitòria d'inscripcions o altres errors no dolosos no invaliden la presumpció general d'exactitud dels certificats, ni originen cap responsabilitat especial per als gestors del padró. Amb tot, el Síndic va indicar que si el certificant manté cauteles sobre l'exactitud de les dades que s'han de certificar,

aquesta dificultat es pot superar introduint l'advertiment que es consideri adequat.

Per això, l'11 de juliol de 2008 el Síndic va recordar a l'Ajuntament de Manresa el deure legal de lliurar certificats de la població de l'àrea bàsica resultant del nombre d'habitants inscrits en el padró municipal que la integren en el moment de presentar la sol·licitud i a l'efecte d'obtenir l'autorització d'obertura d'oficina de farmàcia.

El 12 d'agost l'Ajuntament va manifestar que compartia el parer del Síndic i que s'havia introduït un canvi de criteri general en el lliurament d'aquests certificats, en virtut del qual s'havia expedit a favor de la promotora de la queixa el certificat de la població de l'àrea bàsica de salut resultant del nombre d'habitants inscrits en el padró municipal que la integrava en el moment de presentar la seva sol·licitud amb relació a l'autorització per obrir una oficina de farmàcia.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 00535/07	El tràmit d'esmena en un procediment de concurrència competitiva
Q 00934/07	La certificació de la població per autoritzar una oficina de farmàcia

## 6. Títols i exercici de professions

El Síndic ha tramitat diverses queixes de ciutadans que posseeixen el títol d'enginyer tècnic en telecomunicacions i el Departament d'Economia i Finances els denega l'obtenció directa del certificat de qualificació individual de baixa tensió, perquè considera que aquesta titulació no es troba entre les que permeten accedir a aquest certificat (Q 03851/07, 03852/07, 03858/07, 03755/07, 04450/07, 04637/07 i 04748/07).

En canvi, les persones afectades entenen que la titulació d'enginyer tècnic de telecomunicacions s'ha de considerar equivalent a les que donen dret a obtenir el certificat, d'acord amb el Decret 363/2004, de 24 d'agost, pel qual es regula el procediment administratiu per a l'aplicació del Reglament electrotècnic per a baixa tensió i el Reial decret 777/1998, de 30 d'abril, pel qual es despleguen determinats aspectes de l'ordenació de la formació professional en l'àmbit del sistema educatiu.

Aquest certificat, el regula el Reial decret 842/2002, de 2 d'agost, que aprova el Reglament electrotècnic per a la baixa tensió, i a la seva instrucció tècnica complementària BT-03.

L'apartat 4.2 de la ITC BT-03 determina, amb caràcter bàsic, els requisits aplicables per obtenir el certificat.

Entre aquests, s'exigeixen coneixements teoricopràctics d'electricitat i s'entén que els tenen, entre d'altres, les persones titulades d'escoles tècniques de grau mitjà i superior amb formació suficient en el camp electrotècnic i els titulats d'escoles tècniques de grau mitjà i superior amb formació suficient en el camp electrotècnic i experiència de treball en empreses d'instal·lacions elèctriques.

Ara bé, aquesta norma no concreta quins són els titulats d'escoles tècniques "amb formació suficient en el camp electrotècnic" que poden accedir directament al certificat. A més, les normes que regulen actualment les atribucions professionals dels enginyers tècnics de telecomunicacions no determinen expressament que poden formular i executar projectes d'instal·lacions elèctriques de baixa tensió, excepte quan són instal·lacions vinculades a un servei o projecte de telecomunicacions.

Per tant, a manca d'una assignació expressa d'aquesta funció específica en aquestes normes o d'un pronunciament ferm dels tribunals de justícia que així ho determini, cal entendre que a Catalunya l'accés al certificat, el regulen el Reial decret 842/2002 i el Decret 363/2004.

En el marc del que determinen aquestes normes, l'atorgament directe del certificat per a aquests professionals requereix que es produeixi alguna d'aquestes dues condicions:

a) Que la titulació s'hagi declarat equivalent a alguna de les que hi donen accés directe, i que el titulat acreditat experiència de treball en empreses d'instal·lacions elèctriques.

b) Que es consideri que la titulació d'enginyer tècnic de telecomunicacions acredita formació suficient en el camp electrotècnic, sense necessitat d'acreditat experiència de treball ni fer un examen pràctic.

La declaració d'equivalència correspon a l'Administració de l'Estat, en la mesura que afecta l'àmbit de la regulació que l'article 36.2.a del títol VI de la Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats, atribueix al Govern de l'Estat. Així ho assenyala també el Decret 363/2004, que fa referència a les titulacions que l'Administració de l'Estat amb competències declari equivalents i les que específicament recull el Reial decret 777/1998, de 30 d'abril, pel qual es despleguen determinats aspectes de l'ordenació de la formació professional en l'àmbit del sistema educatiu.

Així mateix, la valoració de si el títol d'enginyer tècnic de telecomunicacions atorga formació suficient en el camp electrotècnic per accedir directament al certificat correspon també a l'Administració de l'Estat, ja que implica la valoració del currículum forma-

tiu d'una titulació universitària, en el marc de les competències que li atorga l'article 34.1 de la Llei orgànica 6/2001, de 21 de desembre, i, fins ara, no ho ha fet.

Pel que fa a les equivalències que estableix el Reial decret 777/1998, cal destacar que l'equivalència del títol d'enginyer tècnic, l'estableix només als efectes docents per a determinades especialitats de formació professional específica del cos de professors d'ensenyament secundari i com a titulació requerida per ocupar una plaça docent de determinades especialitats. Així, d'acord amb aquest decret, l'equivalència del títol d'enginyer tècnic s'estableix exclusivament a l'efecte d'impartir una determinada formació i no per exercir una activitat professional determinada.

Una altra cosa és que es vulgui considerar que qui està facultat per formar titulats en especialitats que permeten accedir al certificat directament (si acrediten experiència laboral), també ha de poder accedir-hi amb les mateixes condicions. Però aquesta equivalència de caràcter professional, no l'estableix el Reial decret 777/1998 i és una decisió que correspon també al Govern de l'Estat i que, fins ara, no ha adoptat.

## Cal actualitzar les normes que regulen les atribucions professionals de les enginyeries tècniques

Tampoc aquesta capacitació professional no ha estat establerta, fins ara, pels tribunals de justícia, en una valoració del currículum formatiu d'aquests titulats universitaris, en termes similars als que fixa la sentència de 17 de febrer de 2004 per als enginyers industrials de grau superior.

Per això, el Síndic va indicar a les persones interessades que considerava correcta la decisió adoptada pel Departament d'Economia i Finances en aquest assumpte, quan afirma que ha de ser l'Administració de l'Estat la que determini si els enginyers tècnics de telecomunicacions poden accedir directament al certificat.

Sens perjudici d'això, el Síndic també va fer unes consideracions addicionals perquè l'administració competent les tingués en compte a l'hora de valorar la modificació i la interpretació de les normes que regulen aquesta matèria.

Primerament, el Síndic va destacar que les atribucions professionals d'unes titulacions com les diverses

especialitats d'enginyeries tècniques, l'àmbit material de les quals està en constant evolució, continuen fixades en unes normes que tenen una antiguitat considerable i no han estat actualitzades en molts anys. El Síndic vol, doncs, cridar l'atenció sobre aquest aspecte, sens perjudici que la seva valoració s'hagi de fer, si escau, en el marc d'una reordenació d'aquestes titulacions d'abast més ampli.

En segon terme, el Síndic també entén que la valoració que calgui fer sobre la idoneïtat del currículum formatiu de determinades titulacions oficials per obtenir el certificat ha de tenir en compte també el dret a la lliure elecció d'activitat professional establert a l'article 36.1 de la Constitució espanyola, tal com ha estat interpretat per la jurisprudència constitucional, de manera que, en principi, l'exercici d'activitats professionals ha d'estar obert a tots aquells que tinguin capacitat tècnica per exercir-les.

### L'exercici d'activitats professionals ha d'estar obert a tothom que tingui capacitat tècnica per exercir-les

Cal tenir en compte també que aquesta doctrina constitucional ha estat expressament considerada pel Tribunal Suprem en analitzar la reserva de l'exercici d'una activitat determinada a una titulació concreta. Tot i que no hi ha, a hores d'ara, una doctrina jurisprudencial unívoca i consolidada, s'ha de tenir en compte que la tesi sostinguda en la sentència del Tribunal Suprem de 15 de febrer de 2005 ha estat reiterada posteriorment en la sentència de 29 de novembre de 2007, del mateix Tribunal, i recollida també en la sentència del Tribunal Superior de Justícia de Galícia, de 28 de març de 2007. En conseqüència, la consolidació d'aquesta doctrina s'hauria de tenir especialment en compte en la interpretació –i, si escau, la modificació– de les normes que regulen l'accés al certificat.

En concret, la sentència indicada assenyala que, quan no hi ha una norma legal que restringeixi l'exercici d'una activitat a una única titulació ni una única titulació o professió amb capacitat tècnica per exercir l'activitat, ha de regir el principi de concurrència competencial, és a dir, han de poder desenvolupar l'activitat totes les professions habilitades per fer-ho, d'acord amb la seva normativa específica.

Atès que es tracta de decisions que correspon articular, si escau, a l'Administració de l'Estat, el 7 d'abril de 2008 el Síndic va traslladar aquestes consideracions al Defensor del Poble, perquè fos aquest comissi-

onat parlamentari, en l'àmbit de les seves funcions de supervisió de l'Administració de l'Estat, qui valorés l'oportunitat d'intervenir en aquest assumpte.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 03851/07	Sobre l'obtenció directa del certificat de
Q 03852/07	qualificació individual de baixa tensió
Q 03858/07	per part d'enginyers tècnics
Q 03755/07	
Q 04450/07	
Q 04637/07	
Q 04748/07	

#### 7. La constància de la recepció de les comunicacions de l'Administració de la Generalitat

El Síndic també ha rebut queixes d'incidències en la recepció de trameses i comunicacions que l'Administració de la Generalitat envia als ciutadans per fer-los coneixedors de decisions administratives que els afecten o per donar resposta a les peticions que formulen. En aquests casos els destinataris no han rebut les comunicacions i no hi ha constància de quins poden haver estat els motius que han causat la incidència, ja que les trameses no s'han fet per correu certificat amb acusament de recepció.

En un dels casos les persones interessades expliquen que no havien pogut fer les proves de certificats en català per manca de tramesa al domicili de la carta de pagament de la taxa (Q 02790/06 i Q 01161/07).

Després d'estudiar l'assumpte, el Síndic va suggerir al llavors Departament de Presidència que, en la propera convocatòria, les cartes de pagament s'enviessin pel sistema de carta certificada amb acusament de recepció o per altres sistemes anàlegs que permetessin tenir confirmació de la recepció de la carta per la persona interessada i dins del termini previst. Tanmateix, en la resolució VCP/43/2007, de 20 de gener, aquesta previsió no es va incorporar.

Quan el Síndic es va adreçar al Departament de la Vicepresidència perquè l'informés dels motius de no haver acceptat el suggeriment, aquest va manifestar que l'enviament de la carta de pagament amb acusament de recepció significaria una garantia per a la persona inscrita, que podria fer valer davant de l'Administració en el cas d'un retard eventual en la notificació que li impossibilités de fer el pagament de la taxa dins del termini establert, i també significaria una garantia per a l'Administració davant de reclamacions d'extemporaneïtat no fonamentades. Ara bé, el Departament va concloure que aquests avantatges no eren proporcionals als beneficis que podien comportar per als seus usuaris en el funcionament

normal del servei, ni a l'increment de costos econòmics i humans que implicava incorporar aquestes garanties.

En un altre cas, el promotor de la queixa manifestava que, després de liquidar la taxa, no havia rebut cap certificat de responsable de taller. Quan es va adreçar al servei competent li va dir que se li havia enviat el certificat per correu ordinari i que si en volia un duplicat havia d'abonar de nou la taxa corresponent (Q 00873/07).

El Síndic va apreciar que no hi havia cap mecanisme de prova per esbrinar si el certificat es va lliurar i si el destinatari el va rebre, ja que no hi havia constància de la recepció. És per això que va suggerir al Departament d'Innovació, Universitats i Empresa que emetés un duplicat del certificat, no sotmès a l'abonament de taxa, i que el lliurés amb un mecanisme que permetés tenir constància de la recepció pel sol·licitant, però el Departament no va acceptar el suggeriment.

En el marc de l'estudi de les queixes sobre les prestacions econòmiques i els ajuts per a les famílies amb filles i fills a càrrec, el qual s'explicava a l'informe corresponent a l'any 2007, un dels suggeriments formulats al Departament d'Acció Social i Ciutadania va ser que es prenguessin mesures per perfeccionar el sistema de tramesa de presol·licituds i assegurar que s'haguessin fet correctament: que el Departament hagués enviat l'esborrany de sol·licitud i que la persona interessada l'hagués rebut, l'hagués tornat a enviar i hagués estat rebut, per exemple, mitjançant el correu certificat (A/O 06271/06).

Aquests són exemples sobre les dificultats que sorgeixen quan l'Administració ha de gestionar situacions en les quals és obligat ponderar el principi de seguretat jurídica amb el principi d'eficàcia i el criteri d'eficiència i servei als ciutadans, i més davant procediments en què el que es vol és facilitar i agilitar la tramitació.

El Síndic entén que aquests casos no es poden elevar a la categoria de problemàtica d'abast general, la qual cosa no es correspondria ni amb la realitat ni amb el dia a dia de la tramitació administrativa dels departaments de la Generalitat. Amb tot, sí que posen de manifest que no és clar com dur a terme la ponderació abans esmentada, en quins casos la normativa reguladora del procediment administratiu és de compliment obligat, pel que fa a la pràctica de les notificacions, i en quins casos, tot i no ser exigible, les circumstàncies en demanden l'aplicació.

És per això que l'11 de juliol de 2007 el Síndic va obrir una actuació d'ofici sobre la constància de la recepció per part dels destinataris de les trameses i les comunicacions que fa l'Administració de la Generalitat (A/O 03305/07).

El 3 d'octubre de 2007 el Departament de Governació i Administracions Públiques va fer avinent al Síndic que considerava supòsits de mala praxi puntual administrativa els casos exposats. Així, manifestava que incidències i situacions com aquestes són objecte de revisió i de millora i obliguen l'Administració de la Generalitat a repensar i a redissenyar processos tant interns com externs en relació amb els ciutadans.

## Cal impulsar la pràctica de notificacions i comunicacions per via electrònica

El Síndic va entendre que, en cas que no ho hagués dut a terme, el Departament havia de fer avinent el seu parer als departaments impulsors dels processos exposats, per revisar-los i per també fer efectiu, en aquests casos, el principi de seguretat jurídica, ja sigui amb els mecanismes de notificació i comunicació tradicionals o amb la incorporació de les noves tecnologies.

D'altra banda, a l'informe, el Departament manifesta que la utilització cada cop més estesa de les noves tecnologies ha d'aportar solucions que millorin l'eficiència i la qualitat en aquestes trameses, sens perjudici de les garanties jurídiques. Així doncs, la Secretaria de Funció Pública i Modernització de l'Administració ha d'impulsar la millora de les comunicacions i les notificacions dels departaments de l'Administració de la Generalitat amb els ciutadans, promovent i facilitant l'ús de les noves tecnologies de la informació.

Després de descriure el règim jurídic que determina la Llei estatal 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, l'informe diu que en l'àmbit català es desenvoluparà una nova llei catalana d'administració electrònica en la qual es regularan els mecanismes a l'abast de les administracions públiques amb què s'emprin les noves tecnologies de la informació per garantir els drets dels ciutadans quant a la notificació dels assumptes i les trameses del seu interès.

El Síndic coincideix amb l'opinió del Departament respecte de la necessitat d'impulsar l'administració electrònica i d'emprar totes les noves tecnologies de la informació també pel que fa a les notificacions i les comunicacions de l'Administració cap als ciutadans, però sempre tenint en compte que el que és essencial és no generar indefensió al destinatari i, per tant, és imprescindible garantir-li la recepció, no solament respecte a les notificacions electròniques, sinó també amb relació a les comunicacions electròniques.

De fet la Llei 11/2007, de 22 de juny, quan regula les comunicacions electròniques a l'article 27 (de caràc-

ter bàsic), també determina que aquestes són vàlides sempre que hi hagi constància de la transmissió i la recepció, de les dates, del contingut íntegre de les comunicacions i sempre que s'identifiquin fidedignament el remitent i el destinatari. L'article continua dient que els requisits de seguretat i integritat de les comunicacions s'han d'establir en cada cas de manera apropiada al caràcter de les dades que en són objecte, d'acord amb criteris de proporcionalitat, conforme al que disposa la legislació vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Per tant, el Síndic entén que quan es desplegui normativament de quina manera ha de fer les notificacions i les comunicacions electròniques (Internet, SMS...) l'Administració de la Generalitat, cal preveure també com fer efectiu el principi de seguretat jurídica, com aconseguir acreditar-ne la recepció per part del destinatari.

### La certificació electrònica permet acreditar les notificacions i les comunicacions electròniques

Aquesta previsió no s'ha d'identificar com un entrebanc en l'impuls necessari de l'Administració electrònica, ja que les noves tecnologies ajuden a matisar la contradicció tradicional entre seguretat jurídica i eficàcia, i també l'habitual exercici de ponderació d'aquests principis. I això és així perquè les noves tecnologies permeten fer efectiu tant el principi d'eficàcia en l'actuació administrativa com el principi de seguretat jurídica, en la mesura que faciliten i agiliten, no solament la transmissió i la recepció de la comunicació, sinó també l'acreditació d'aquesta recepció, amb mecanismes de certificació també electrònics. Amb aquestes reflexions, el Síndic va finalitzar l'actuació el 16 de juliol de 2008.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 02790/06	La tramesa de la carta de pagament
Q 01161/07	de la taxa de les proves per a un certificat de català
Q 00873/07	El duplicat d'un certificat de responsable de taller
A/O 06271/06	El sistema de tramesa de presollicituds dels ajuts per a les famílies amb filles i fills a càrrec
A/O 03305/07	La constància de la recepció per part dels destinataris de les comunicacions i les trameses de l'Administració de la Generalitat

## 8. Coacció administrativa

### 1. Problemàtica amb relació a les zones d'estacionament reservades a persones amb mobilitat reduïda

El Decret 97/2002, de 5 de març, regula la targeta d'aparcament per a persones amb disminució i altres mesures adreçades a facilitar el desplaçament de les persones amb mobilitat reduïda. D'altra banda, el règim d'aturada i estacionament és regulat per les ordenances municipals, d'acord amb el que estableix l'article 38 del Reial decret 339/1990, de 2 de març, pel qual s'aprova la Llei de trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat vial, que poden adoptar les mesures necessàries per evitar l'entorpidament del trànsit. Entre d'altres, limitacions horàries de durada de l'estacionament i també mesures correctores necessàries, fins i tot la retirada i la immobilització del vehicle quan no disposi de títol que habiliti l'estacionament en zones limitades en temps o s'excedeixi de l'autorització concedida fins que s'aconsegueixi identificar el conductor.

Amb caràcter general, la targeta d'aparcament per a persones amb disminució és el document acreditatiu del dret que assisteix aquestes persones per parar o estacionar el seu vehicle tan a prop com sigui possible del punt d'accés o de destinació i, a aquests efectes, les ordenances de trànsit dels ens locals competents en l'ordenació del trànsit han de preveure un conjunt de mesures per facilitar el desplaçament d'aquest col·lectiu que li garanteixi la màxima tolerància i permissibilitat en el règim de parada i estacionament del vehicle.

Tanmateix, el joc de la regulació autonòmica i local ha donat lloc a la presentació de diverses queixes al Síndic, atès que les persones interessades defensaven la possible existència de contradiccions entre els drets reconeguts pel Decret 97/2002, de 5 de març, i la limitació en l'exercici d'aquest dret com a conseqüència de les restriccions introduïdes per les ordenances municipals.

D'una banda, els beneficiaris de les targetes defensen que, d'acord amb la literalitat de l'article 5 del Decret 97/2007, els ens locals han de garantir que, per facilitar el desplaçament de les persones amb mobilitat reduïda, s'ha de permetre als titulars d'aquestes targetes que estacionin els vehicles, sense cap limitació de temps i sense obtenir comprovant en els estacionaments amb horari limitat i en les zones de càrrega i descàrrega.

Les ordenances municipals han de garantir la màxima tolerància i permissibilitat en el règim de parada i estacionament del vehicle.

Concretament, en el cas de la queixa 01663/07, la promotora feia referència a l'article 30.3 de l'Orde-

nança municipal de vehicles i vianants de Vic, que prohibeix als titulars d'aquestes targetes l'estacionament en les zones de càrrega i descàrrega i contravé el que estableix l'article 5 del Decret 97/2007.

L'Ajuntament de Vic va manifestar, però, que a les zones blaves del municipi es permet a les persones que disposen de la targeta esmentada més amunt l'estacionament sense límit de temps i sense necessitat d'obtenir comprovant, però que a les zones de càrrega i descàrrega, que estan reservades i on l'estacionament d'altres vehicles implica que els autoritzats no puguin fer-ho correctament, amb la dificultat que afegeix a la seva feina i els problemes que això els comporta, només es permet l'estacionament emparat en la targeta amb límit de temps.

Això no obstant, la normativa disposa que mitjançant decret de l'alcaldia s'ha de regular, discrecionalment i en funció del planejament urbanístic o bé del sistema de circulació de vehicles de cada zona de la ciutat, el percentatge o nombre d'espais reservats a persones d'atenció preferent per a cadascun dels carrers que disposin d'espai d'estacionament de vehicles de qualsevol mena.

## Les ordenances han de regular l'estacionament i l'aturada en les zones de càrrega i descàrrega

El Síndic entén que els motius al·legats per l'Ajuntament per limitar temporalment la possibilitat que els vehicles que disposin de la targeta esmentada estacionin en la zona de càrrega i descàrrega –relatius al conflicte de drets entre els transportistes i les persones que disposen de la targeta d'aparcament i l'impediment de la tasca dels vehicles autoritzats, que alhora es veuen obligats a estacionar incorrectament, a més de la manca de grans avingudes i l'existència d'un centre urbà històric– justifiquen la mesura adoptada sempre que s'informi de manera suficient que l'estacionament en aquestes zones de càrrega i descàrrega és temporal per als titulars de la targeta.

Així doncs, aquesta limitació temporal no contradiria les previsions reglamentàries, que únicament determinen que per als titulars dels vehicles que disposin de la targeta no hi ha límit de temps ni s'exigeix tenir el comprovant amb relació a les zones d'estacionament reservat i que admet l'estacionament en zona de càrrega i descàrrega, però no exclou la possibilitat de la limitació temporal en aquestes zones.

Això no obstant, el Síndic ha recomanat a l'Ajuntament de Vic que doni un nou redactat a l'article 30.3 de l'Ordenança en què s'estableixi aquesta limitació

temporal que l'Ajuntament manifesta que respecta, perquè actualment la literalitat de la disposició determina la prohibició absoluta d'estacionar en les zones de càrrega i descàrrega sense excepció.

## S'ha de controlar rigorosament l'ús adequat de les zones d'estacionament reservat

D'altra banda, titulars de les targetes també han adreçat queixes al Síndic en què manifesten la disconformitat amb l'actuació de les policies locals, que els sancionen de manera indiscriminada sense tenir en compte els drets que la targeta els atorga (Q 00244/07, Q 00582/08, Q 02804/08) o la disconformitat amb el fet d'haver estat sancionats perquè havien estacionat en llocs prohibits quan les zones reservades per a persones amb mobilitat reduïda estaven ocupades per altres vehicles (Q 02966/08).

No s'ha constatat, però, una conducta generalitzada i deliberada de denunciar i posteriorment sancionar els vehicles que disposen d'aquest tipus de targeta, més aviat s'ha tingut coneixement de casos en què o bé la targeta era en un lloc no visible o havia caigut dintre del mateix automòbil al moment en què va ser denunciat o, fins i tot, casos en què el denunciat no havia arribat a presentar, al llarg de la tramitació del procediment sancionador, la targeta que dona dret a l'estacionament en la zona reservada, per la qual cosa no s'ha considerat convenient fer un recordatori amb caràcter general als agents encarregats de la vigilància de trànsit de les obligacions inherents a les seves tasques ni als instructors encarregats de la tramitació dels procediments administratius a què les denúncies donen lloc.

### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 01663/07	Sobre la prohibició a les persones de mobilitat reduïda d'estacionar en zones de càrrega o descàrrega en l'Ordenança de vehicles i vianants de Vic
Q 00244/07	Disconformitat amb l'actuació de les policies locals pel que fa a l'estacionament de persones amb mobilitat reduïda
Q 00582/08	
Q 02804/08	
Q 02966/08	Disconformitat amb la sanció per haver estacionat en zones prohibides quan les zones reservades per a persones amb mobilitat reduïda estaven ocupades

## 2. Sobre l'assegurança obligatòria de vehicles

S'han tramitat diverses queixes amb relació a la infracció tipificada en la Llei 21/2007, d'11 de juliol,

per la qual es modificava el text refós de la Llei sobre responsabilitat civil i assegurança en la circulació de vehicles a motor aprovat pel Reial decret legislatiu 8/2004, de 29 d'octubre.

Concretament, aquesta Llei modifica l'apartat 1 de l'article 3 del Reial decret legislatiu esmentat i estableix que l'incompliment de l'obligació d'assegurar-se determina: la prohibició de circular pel territori nacional per als vehicles no assegurats; el dipòsit o el precintament del vehicle amb càrrec al seu propietari mentre no es contracti l'assegurança i una sanció pecuniària de 601 a 3.005 euros de multa graduada en funció de si el vehicle circulava o no, la categoria, el servei que presti, la durada de la falta d'assegurança i la reiteració de la infracció.

En tot cas, però, la manca de presentació de la documentació acreditativa de l'assegurança, a requeriment dels agents, comporta una sanció de 60 euros de multa. Per aquest motiu, no es van admetre les queixes com la 05318/07, en què el Servei Català de Trànsit (SCT) només feia una aplicació de la legalitat vigent.

Tanmateix, arran de l'estudi de la normativa esmentada i de la publicació als diversos mitjans de comunicació de la creació d'un sistema, en fase de prova a començaments d'any, que permet la detecció dels vehicles que circulen sense la pòlissa de l'assegurança, el Síndic va acordar l'obertura de l'actuació d'ofici 00984/08, amb relació a l'aplicació de la literalitat de l'article 3.1 de la Llei, relatiu a la imposició, "en tot cas", d'una sanció als conductors que no exhibeixen la documentació acreditativa de disposar de l'assegurança.

Concretament es va tenir coneixement que la Direcció General de Trànsit (en endavant DGT) creua dades del Registre de Vehicles amb els de la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA) i que aquesta base de dades informàtica s'ha instal·lat en el disc dur de les computadores de dotze cotxes de la Guàrdia Civil habilitats perquè les seves càmeres puguin llegir les matrícules dels vehicles, de manera que, de manera immediata, es pugui saber si els vehicles que circulen disposen o no de la pòlissa d'assegurança.

La informació publicada als diaris esmentava que l'SCT ja havia sol·licitat a la DGT el mes de gener de 2008 la base de dades dels vehicles que no tenen pòlissa.

Conseqüentment amb aquests avenços tecnològics qüestionava l'aplicació de la sanció "en tot cas" als conductors que no exhibien la documentació, ja que la manca de presentació d'aquesta documentació quan els agents la demanen pot estar motivada per diferents fets, i no necessàriament implica que aquell

vehicle no disposi de pòlissa. Es pot tenir un vehicle assegurat, però no tenir constància documental d'aquesta circumstància. Per aquest motiu, el Síndic entén que l'Administració hauria d'atorgar al titular del vehicle la possibilitat de justificar l'existència d'aquesta assegurança i només en cas que el presumpte infractor finalment no la presentés, imposar-li la sanció econòmica de 60 euros.

A tall d'exemple, en les queixes 03963/08 i 04580/08 es va acreditar davant l'SCT que, tot i no haver exhibit a l'agent l'assegurança obligatòria de responsabilitat civil al moment, se'n disposava i es va presentar en un moment posterior.

### La manca d'exhibició de la documentació acreditativa de l'assegurança no implica que no se'n disposi

En el fons es tracta d'oferir la possibilitat al presumpte infractor de poder esmenar o rectificar la seva actuació, i més tenint en compte que l'article 84 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, estableix que "instruïts els procediments, i immediatament abans de redactar la proposta de resolució, [...] les persones interessades poden al·legar i presentar els documents i justificacions que estimin pertinents".

Tot i així, com que això comporta modificar una normativa estatal, el mes de febrer el Síndic va adreçar-se al Defensor del Poble perquè estudiés la possibilitat de recomanar l'impuls de la modificació de la Llei sobre responsabilitat civil i l'assegurança en la circulació de vehicles a motor, perquè en la mateixa norma s'ofereixi la possibilitat d'esmenar el fet que en un moment determinat no s'exhibeixi la documentació acreditativa de disposar de l'assegurança, amb el benentès que si realment no se'n disposa o no es presenta en un moment posterior es faci efectiva la sanció corresponent.

El Defensor del Poble va trametre un informe elaborat per la DGT, el mes de juny de 2008, en què es feia avinent la instrucció dictada el mes de juliol de 2007 d'acord amb la qual "en los supuestos en que el conductor de un vehículo no aporte el justificante acreditativo del seguro obligatorio en ruta y el agente pueda constatar que está asegurado, se formulará denuncia por no aportar el justificante del seguro pero indicándole que no es necesario presentarlo en la Jefatura provincial de tráfico toda vez que ésta puede verificar de oficio su existencia", i

va donar per tancada la qüestió plantejada per aquesta institució.

## Cal modificar la legislació perquè no se sancioni la manca de presentació de l'assegurança vigent

Si bé tot semblava indicar que, com la mateixa DGT sosté, l'objectiu primordial d'aquest organisme és la seguretat vial i no el control de documents, i que s'estava estudiant una modificació normativa que deixaria de fer obligatori portar al vehicle el document acreditatiu de la vigència de l'assegurança, el cert és que el Reglament de l'assegurança de responsabilitat civil en la circulació de vehicles a motor, aprovat pel Reial decret 1507/2008, de 12 de setembre, manté en l'article 14.3 la imposició d'una sanció de 60 euros per l'incompliment de l'obligació de presentar la documentació justificativa de l'assegurança i la formulació de la denúncia corresponent en els termes establerts a l'article 3.1 de la Llei 21/2007.

En conseqüència, el Síndic s'ha tornat a adreçar al Defensor del Poble, entenent que continua vigent el requeriment formulat per a l'impuls de la modificació normativa recomanada el mes de febrer de 2008.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 03963/08	Sobre l'aplicació en tots els casos d'una sanció als conductors que no exhibeixen la documentació acreditativa de disposar de l'assegurança
Q 04580/08	Sobre l'aplicació en tots els casos d'una sanció als conductors que no exhibeixen la documentació acreditativa de disposar de l'assegurança
A/O 00984/08	Sobre l'aplicació en tots els casos d'una sanció als conductors que no exhibeixen la documentació acreditativa de disposar de l'assegurança

### 3. Notificació i bones pràctiques administratives

#### L'accés a la dada del domicili dels infractors quan el domicili del vehicle infractor és incorrecte

Els anys 2005 i 2006 el Síndic va detectar dèficits en el sistema de notificacions dels actes administratius dictats pel Servei Català de Trànsit (SCT) en el marc de la tramitació dels procediments sancionadors. Així ho va denunciar en l'Informe 2005 i l'any 2006 va iniciar un estudi més aprofundit del tema que ha conclòs l'any 2008 (A/O 06677/06).

La preocupació del Síndic neix del fet que un ciutadà pugui rebre al seu domicili habitual la notificació de la providència de constrenyiment per impagament d'una sanció de trànsit, quan no ha rebut prèviament cap notificació sobre la possible infracció, ni sobre la resolució sancionadora. Aquesta situació es genera perquè és l'Agència Estatal d'Administració Tributària (en endavant AEAT) qui recapta aquests ingressos de dret públic propis de la Generalitat, en virtut del conveni subscrit el 14 de maig de 1999.

Si bé és cert que és el ciutadà qui ha de comunicar qualsevol variació de les dades que figurin en l'autorització de conducció, a fi de mantenir actualitzat permanentment tant el registre de vehicles com el de conductors, no és una pràctica habitual, ja que, per complir aquest deure, s'ha de desplaçar a la Prefectura Provincial de Trànsit. I, si bé el legislador ha tipificat l'incompliment d'aquest deure com una infracció lleu que comporta la imposició d'una multa, no és corrent la tramitació de procediments sancionadors per aquest concepte.

Així doncs, el Síndic aprecia que la qüestió rau a dilucidar com l'SCT pot obtenir el domicili dels infractors, als efectes de notificacions, en el marc d'un procediment sancionador en matèria de trànsit, quan els titulars dels vehicles no comuniquen a les prefectures provincials de trànsit el canvi de domicili. Per fer-ho, entén que s'ha d'avançar amb mecanismes que permetin, entre d'altres:

- que les alteracions en el padró municipal siguin "exportades" de manera automàtica al registre de vehicles i el registre de conductors i infractors o a les bases de dades de l'SCT;
- que l'SCT pugui sol·licitar als ajuntaments la dada del domicili de la persona afectada que consta en el padró municipal, ja que és una dada rellevant per a l'exercici de les seves competències;
- règims d'excepcionalitat al requisit del consentiment per cedir les dades tributàries que autoritzin l'SCT a fer ús de les dades identificatives de què disposa l'AEAT, la qual cosa implica una modificació normativa.

a) En el primer supòsit, són els ajuntaments els que tenen el paper preponderant. En aquest sentit, el Síndic entén que s'ha de potenciar i donar a conèixer als ajuntaments iniciatives com ara el Conveni de col·laboració entre l'organisme autònom Prefectura Central de Trànsit i la Federació Espanyola de Municipis i Províncies per a l'intercanvi d'informació i la col·laboració administrativa mútua.

En virtut d'aquest conveni, al qual s'ha d'adherir cada ajuntament que hi estigui interessat, els ajuntaments, amb l'autorització prèvia de la persona interessada quan sol·liciti la inscripció en el padró municipal d'habitants, comuniquen a la Prefectura



Provincial o Local de Trànsit els canvis de domicili. D'aquesta manera, es facilita el tràmit i s'ajuda a mantenir actualitzades les dades dels domicilis corresponents al cens de vehicles i conductors en els registres de vehicles i de conductors i infractors.

D'altra banda, un dels projectes del Consorci Administració Oberta de Catalunya (en endavant AOC) va ser la plataforma de col·laboració interadministrativa, que consisteix a desenvolupar una plataforma que permeti la interconnexió de bases de dades de les administracions i faciliti l'intercanvi d'informació de manera segura. D'aquesta manera, es pretén simplificar la tramitació dels ciutadans, s'evita que se'ls demani cap document acreditatiu de què ja disposa l'Administració i s'assegura el compliment de la Llei orgànica de protecció de dades.

### S'ha d'evitar que el ciutadà rebí notificacions de constrenyiment prèvies a la notificació sobre la infracció

El Síndic va suggerir que, en el marc d'aquest projecte de la plataforma de col·laboració administrativa, l'SCT instés l'AOC perquè engegués un projecte pilot que reproduís, en l'àmbit de l'Administració pública catalana, l'acord que s'ha proposat en l'àmbit estatal.

b) Sens perjudici de tot això, cal tenir en compte que l'article 16.3 de la Llei 7/819/85, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local (en endavant LRRL) disposa que les dades del padró municipal s'han de cedir a altres administracions públiques que ho sol·licitin sense consentiment previ de la persona afectada només quan els sigui necessari per a l'exercici de les seves competències respectives i, exclusivament, per a assumptes en relació amb els quals la residència o el domicili siguin dades rellevants.

El tràmit de modificació del padró en una situació de canvi del domicili és el següent: les persones es donen d'alta al nou municipi i l'Institut Nacional d'Estadística (INE) comunica aquesta dada al municipi on residia anteriorment aquesta persona perquè efectui la baixa. Aquest tràmit es fa a principi de cada mes. Per tant, en un període de dos o tres mesos el municipi on vivia el presumpte infractor (que és el que segurament consta al registre de conductors i dificulta les notificacions del procediment sancionador) disposa de les dades del municipi on viu actualment.

Així, a l'empara de l'article 16.3 de la LRRL, l'SCT pot demanar informació sobre el domicili de l'infractor al municipi que consti com a domicili al registre de conductors. Aquest municipi pot informar (per mitjà del padró d'habitants –baixa/alta) del nou municipi de residència. Després l'SCT s'hauria de dirigir a aquest nou municipi perquè li facilités la dada del domicili de l'infractor que consta en el padró municipal d'habitants.

c) Pel que fa a la possibilitat d'accedir a les bases de dades de l'AEAT, la cessió de dades a l'SCT és possible si es té el consentiment de la persona interessada o en alguns dels supòsits de cessió que estableix l'article 95.1 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària (en endavant LGT), sense consentiment dels obligats tributaris. Entre aquests supòsits no consta la col·laboració amb les administracions públiques competents en la lluita contra les infraccions en matèria de seguretat viària, en exercici de la potestat sancionadora en matèria de trànsit, en la fase prèvia a la recaptació d'ingressos públics no tributaris (que sí que consta a l'apartat j).

Per tant, cal plantejar-se la modificació de l'article 95 de la LGT perquè incorpori un nou supòsit d'accés a la informació tributària sense consentiment de la persona interessada que permeti a les administracions competents en matèria de trànsit obtenir el domicili de les persones infractores, per notificar les resolucions emeses en el procediment sancionador. Així es donaria cobertura legal a la cessió de dades tributàries sense vulnerar-ne el caràcter reservat, amb la finalitat d'augmentar les possibilitats d'èxit en la pràctica de notificacions personals a les persones interessades, perquè puguin exercir el dret constitucional de defensa. Amb tot, cal tenir també present que les excepcions al consentiment previstes en la Llei 58/2003 no s'han valorat gaire positivament i la doctrina es decanta per interpretar-les de manera molt restrictiva.

El 15 de novembre de 2006 el Síndic va traslladar aquestes reflexions a l'Agència Catalana de Protecció de Dades, al Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació i al Departament d'Economia i Finances.

L'Agència Catalana de Protecció de Dades (en endavant ACPD) va respondre la consulta formulada amb un dictamen de 12 de gener de 2007, en el qual conclou que l'SCT pot consultar el padró municipal d'habitants o la base de dades de població de la Generalitat únicament en relació amb les dades de nom i domicili, per a la notificació de les sancions administratives en matèria de trànsit als deutors.

A més l'ACPD considera que l'habilitació que conté l'apartat j de l'article 95 de la Llei 58/2004, de 17 de desembre, relativa a la cessió de dades sense el con-

sentiment dels afectats quan tingui per objecte la col·laboració amb òrgans o entitats de dret públic encarregats de la recaptació de recursos públics no tributaris per a la identificació dels obligats al pagament, permet a l'SCT accedir a les dades d'identificació dels obligats al pagament de les sancions administratives en matèria de trànsit sense que sigui necessària una nova disposició legal que estableixi expressament aquesta matèria.

El parer del Departament d'Economia i Finances es plasma en l'informe de 4 de febrer de 2008 de l'Agència Tributària de Catalunya. En aquest informe es considera que la informació requerida per l'SCT ultrapassa l'àmbit de cessió sense necessitat de consentiment de l'afectat que estableix la lletra j de l'article 95.1 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, ja que es pretén disposar de la informació (domicili dels ciutadans) a tots els efectes de notificació dels actes que es dictin en el procediment sancionador, i no solament dels de recaptació de les sancions que s'imposin.

Així doncs, com que no hi ha cap altre supòsit que permeti la comunicació de les dades als efectes requerits, el Departament considera que l'única opció és modificar aquest article, per la qual cosa cal motivar la inclusió d'un nou supòsit excepcional de cessió de dades sense consentiment, d'acord amb els drets o els béns jurídics que es pretenen protegir i la seva rellevància constitucional. A més, el Departament entén que cal tenir present que la modificació examinada proposa la comunicació de les dades només als efectes dels procediments sancionadors en matèria de trànsit, però, de fet, si hi ha un bé jurídic amb rellevància constitucional que pugui justificar aquesta comunicació, empararia també la cessió de dades amb relació a procediments d'altres àmbits com ara transports, comerç, salut, consum, seguretat industrial, etc.

El Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació va emetre el seu parer sobre les propostes formulades el 28 de juliol de 2008.

Pel que fa a la proposta relativa a l'exportació automàtica de les alteracions en el padró municipal al Registre de Vehicles i Conductors o a les bases de dades de l'SCT, el Departament va informar que el Govern de la Generalitat està fent un avenç significatiu en aquesta línia amb el projecte PICA (Plataforma que substitueix l'AOC), que permet integrar la informació del padró a les bases de dades dels organismes i els departaments de la Generalitat.

Així doncs, el Departament va manifestar que l'SCT està treballant conjuntament amb els responsables de la PICA per poder obtenir les dades de domicili de l'Institut Nacional d'Estadística per via telemàtica i per poder utilitzar-les per millorar l'eficàcia de les

seves notificacions. Segons el Departament, aquest sistema facilita l'accés a l'adreça dels infractors més actualitzada i s'adapta més clarament al volum i l'automatisme que necessàriament comporta la tramitació del procediment sancionador en matèria de trànsit i seguretat viària.

El Departament considera inviable la solució proposada de demanar un a un els domicilis dels ajuntaments, atès el volum d'expedients i l'automatisme implantat a l'hora de tramitar-los.

Respecte a la possibilitat d'accedir a les bases de l'AEAT, el Departament entén que la Llei general tributària només ho possibilita mitjançant el consentiment de la persona interessada. Així, manifesta que està d'acord amb la proposta de modificació de l'article perquè incorpori un nou supòsit d'accés a la informació tributària sense consentiment de la persona interessada que permeti a les administracions competents en matèria de trànsit obtenir el domicili de les persones infractores per notificar les resolucions emeses en el procediment sancionador.

**Cal una proposta de millora en la pràctica de les notificacions que sigui acceptada per totes les parts consultades**

En aquest sentit, el Departament va informar el Síndic que el setembre de 2007 va lliurar al Ministeri de l'Interior una proposta de modificació de l'article 78.1 del Decret legislatiu 339/1990, de 2 de març, amb el contingut literal següent: "Als efectes de notificacions, es considerarà domicili del conductor i del titular del vehicle el que els interessats hagin expressament indicat i, a manca d'aquest, el que figuri com a domicili fiscal. En el supòsit de no disposar de domicili fiscal, es podrà notificar en el que figuri en els registres de conductors i infractors, i en el de vehicles, respectivament, o a qualsevol altre registre administratiu al qual pugui tenir accés l'Administració sancionadora. Tant els titulars de vehicles com de permisos de conduir estan obligats a comunicar els canvis de domicili".

Finalment, el Departament va fer avinent al Síndic el desenvolupament de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, en el sentit de preveure l'ús de mitjans telemàtics per al lliurament de les notificacions. D'una banda, el Departament va explicar que s'estava treballant en el desenvolupament, en l'àmbit de la PICA, de la implementació de les notificacions telemàtiques. D'altra banda, també va dir que durant el mes de

setembre s'implantaria una nova web per la qual es podria notificar als titulars de flotes de vehicles els requeriments de conductor per les infraccions comeses pels seus vehicles, i també la comunicació a l'SCT de les dades del conductor, després de la signatura d'un conveni de col·laboració amb el Servei Català de Trànsit.

Un cop contrastades les propostes formulades i les respostes obtingudes, el Síndic constata que a hores d'ara hi ha una heterogeneïtat d'opinions respecte a la cessió d'informació tributària sense el consentiment de la persona interessada –en concret les dades relatives al domicili– que permeti a l'administració competent en matèria de trànsit obtenir el domicili de les persones infractores per a la pràctica de les notificacions de les resolucions emeses en el procediment sancionador. Les diferències de parer es donen tant pel que fa a la suficiència de l'actual marc normatiu per autoritzar aquesta cessió com en l'oportunitat i els motius d'una modificació normativa, si aquesta fos necessària.

Fins que s'esvaeixin els dubtes sobre l'accés a les dades tributàries en aquest supòsit o, si escau, entri en vigor una modificació normativa del procediment sancionador que, entre altres aspectes, doni cobertura legal a aquest accés a la informació tributària sense consentiment de la persona interessada, el Síndic entén que cal potenciar una de les propostes plantejades per millorar l'eficàcia en la pràctica de les notificacions, que és àmpliament acceptada per totes les parts consultades, atesa la cobertura normativa, i que a hores d'ara es pot posar en marxa més fàcilment gràcies a la signatura electrònica.

Així, l'article 6.2.b de la Llei 11/2007, de 22 de juny, reconeix als ciutadans el dret a no aportar les dades i els documents que estiguin en poder de les administracions públiques. L'article 9 determina que, per a un exercici eficaç d'aquest dret, cada administració ha de facilitar l'accés de les restants administracions a les dades relatives a les persones interessades que consten al seu poder i es troben en suport electrònic.

En aquest sentit, l'Oficina de Desenvolupament de l'Administració Electrònica va informar el Síndic que l'SCT té autorització per accedir a les aplicacions padró en línia i padró INE des del 23 de juliol de 2008, tant per a serveis de verificació com de consulta. Tan sols estava pendent que l'SCT les fes efectives i posés en marxa les modificacions tècniques dels sistemes d'informació perquè l'accés a la dada del domicili fos automàtica.

És per això que el Síndic va insistir que calia adoptar les mesures corresponents perquè l'opció d'obtenir l'adreça més actualitzada de l'infractor per mitjà de l'accés a les bases de dades dels padrons municipals i de l'INE, mitjançant la PICA, fos operativa al més

aviat possible, sens perjudici que les iniciatives que havia engegat l'organisme autònom de la Prefectura Central de Trànsit en la mateixa línia servissin també per actualitzar les dades dels domicilis corresponents als cens de vehicles i conductors en els registres de vehicles i de conductors i infractors.

## Les plataformes tecnològiques permeten l'accés a informació actualitzada sobre el domicili del destinatari de la notificació

Amb aquestes reflexions, que va traslladar a totes les entitats que van participar a l'estudi, el Síndic va finalitzar l'actuació el 3 d'octubre de 2008.

Posteriorment, en el *Butlletí Oficial de les Corts Generals*, de 5 de desembre de 2008, es va publicar el Projecte de llei que modifica el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat vial, aprovat pel Reial decret 339/1990, de 2 de març, en matèria sancionadora.

El Projecte de llei determina que els ajuntaments i l'Agència Estatal de l'Administració tributària poden comunicar a la Direcció General de Trànsit els nous domicilis de què tinguin constància. Així, amb la disposició final tercera d'aquest projecte de llei es modifica l'apartat j de l'article 95 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària i s'incorpora un supòsit de cessió de dades a favor de la Direcció General de Trànsit, sense necessitat d'autorització dels obligats tributaris, per a la pràctica de les notificacions dels obligats al pagament de recursos públics no tributaris, adreçades al cobrament d'aquests recursos.

A més, a tot titular d'una autorització administrativa de circulació de vehicle se li assigna una direcció electrònica vial (DEV), de sol·licitud voluntària en el cas de persona física, on es notificaran les denúncies que no es lliurin al moment i la resta de notificacions que generi el procediment sancionador. Si el denunciador no té DEV, la notificació s'efectua al domicili que expressament hagi indicat per al procediment i, si hi manca, al domicili que figuri en els registres de la Direcció General de Trànsit.

### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
A/O 06677/06	Ús de les bases de dades tributàries per notificar actes administratius sancionadors en matèria de trànsit

## La pràctica de les notificacions de les denúncies amb posterioritat a la comissió de la infracció

L'article 77 del Reial decret legislatiu 339/1990, de 2 de març, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat vial, imposa l'obligatorietat de la notificació de l'acte al presumpte infractor, si bé preveu uns supòsits en què es poden notificar les denúncies amb posterioritat a la comissió de la infracció: en els moments de gran circulació o en la concurrència de factors meteorològics adversos, obres o altres circumstàncies en què la detenció del vehicle pugui originar un risc concret, o bé en aquells casos en què es tingui coneixement de la comissió de la infracció per mitjans de captació i reproducció d'imatges que permetin la identificació del vehicle.

**Cal que les administracions s'esforcin per portar a terme correctament les notificacions**

És en aquestes circumstàncies en què les notificacions de les denúncies s'han de dur a terme d'acord amb el que estableix l'article 59 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. Aquesta norma disposa que les notificacions s'han de fer per qualsevol mitjà que permeti tenir constància de la recepció per la persona interessada o el seu representant, així com de la data, la identitat i el contingut de l'acte notificat. Tanmateix, el mateix precepte estableix que si ningú no es pot fer càrrec de la notificació s'ha de fer constar aquesta circumstància en l'expedient, juntament amb el dia i l'hora en què s'hagi intentat la notificació, cosa que s'ha de repetir una sola vegada i en una hora diferent dins dels tres dies següents. En cas que aquests dos intents hagin resultat infructuosos o en les altres circumstàncies que la Llei preveu, la notificació s'ha de fer per mitjà d'anuncis al tauler d'edictes de l'ajuntament, en el *Butlletí Oficial de l'Estat*, de la comunitat autònoma o de la província segons quina sigui l'Administració de la qual procedeixi l'acte que s'ha de notificar i l'àmbit territorial de l'òrgan que l'hagi dictat. Per tant, la Llei esmentada no estableix l'obligació de deixar avís a la bústia.

En diverses queixes, com ara la 01636/08 i la 01364/08, no s'aprecia que l'actuació de l'Administració hagi estat irregular, atès que la tramitació del procediment s'ajusta a la normativa, d'acord amb la informació de què el Síndic disposa. Tanmateix, el Síndic és conscient que avui dia hi ha una gran quantitat

d'hores durant el dia en què als domicilis no hi ha ningú, i per tant, encara que la Llei 30/1992 disposi que s'han de fer dos intents en diferents hores, és molt probable que en tots dos intents el resultat sigui negatiu, fet que comporta que, moltes vegades, els denunciats tinguin coneixement d'un expedient sancionador quan la sanció ja es troba en via executiva o bé que en tinguin coneixement quan l'entitat bancària els comunica que té un ordre d'embargament del seu compte corrent.

Així doncs, arran de diverses consultes i queixes que el Síndic ha rebut relatives a la pràctica de les notificacions en el decurs d'un procediment sancionador de trànsit de l'Ajuntament de Barcelona i, concretament, pel que fa a la pràctica de no deixar avís a la bústia quan el resultat de l'intent de notificació és negatiu, el Síndic va obrir una actuació d'ofici (A/O 02099/08), en la qual va demanar a l'Ajuntament de Barcelona que l'informés sobre la previsió normativa entorn del sistema de notificacions i, concretament, si els agents notificadors tenen l'ordre de deixar l'avís a la bústia quan el resultat de la notificació sigui negatiu, per facilitar que el que tingui voluntat de conèixer aquella notificació pugui obtenir-la.

En l'informe que l'Institut Municipal d'Hisenda va traslladar al Síndic es va adjuntar una còpia del Plec de clàusules tècniques del contracte vigent del servei de lliurament de notificacions de l'Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona. Les clàusules preveuen les diverses situacions que es poden produir en la pràctica de les notificacions i estableixen quines són les actuacions que han de dur a terme els agents notificadors davant de cada una d'aquestes situacions, així com també els corresponents sistemes de control d'aquestes actuacions.

En aquest sentit, el Síndic va observar que el Plec de clàusules estableix, d'una banda, que s'ha de dipositar la notificació a la bústia, quan el resultat del segon intent de la notificació sigui negatiu, en els casos en què el destinatari no sigui al domicili o bé, quan ningú no es faci càrrec de la notificació. I de l'altra, el Síndic observa que s'han establert horaris amplis de notificació, des de les 9 hores fins a les 21 hores, per l'absència de persones als domicilis la major part del dia.

D'acord amb el Plec de clàusules tècniques del servei de lliurament de notificacions de l'Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona, es disposa que els operadors deixin a la bústia o la casella domiciliària la notificació i que retornin a l'Institut l'avís de recepció diligenciat en lloc de dipositar en llista les notificacions i deixar un avís d'arribada a la casella domiciliària corresponent, com estableix l'article 42.3 del Reglament pel qual es regula la prestació del servei postal. La justificació d'aquesta previsió de l'Institut Municipal d'Hisenda recau en el fet que es pretén facilitar que el destinatari conegui directament la notificació

i el seu contingut, tot i que, igualment, en aquests casos, la notificació no es considera acomplerta fins que es fa la publicació edictal.

En vista del contingut del Plec de clàusules tècniques del contracte vigent del servei de lliurament de notificacions de l'Institut Municipal d'Hisenda de Barcelona, el Síndic va considerar que l'Institut Municipal d'Hisenda havia establert mecanismes adequats per a la pràctica de les notificacions i també va constatar que havia articulat els instruments de control corresponents. Per aquest motiu, amb la confiança que l'Administració continuï treballant pel bon funcionament del sistema de notificacions, el Síndic ha finalitzat l'actuació en aquest assumpte.

No obstant això, el Síndic ha rebut queixes en les quals la pràctica de la notificació en el transcurs d'un procediment sancionador no s'ajusta a la normativa legalment establerta. N'és un exemple la queixa 01845/07, en què en la tramitació del procediment l'Ajuntament de Barcelona no s'ajusta ni a la normativa ni al Plec de clàusules tècniques a què s'ha fet referència. Un altre exemple és la queixa 00659/08, referida a l'Ajuntament de Palafrugell. En tots dos casos, el Síndic ha suggerit a l'Administració que anul·li la sanció imposada.

Si bé l'Ajuntament de Barcelona ha acceptat el suggeriment, l'Ajuntament de Palafrugell sosté que no hi hagué vulneració del dret de defensa de la persona interessada i, a banda de rebutjar el suggeriment, manifesta que el Síndic no té competències per ordenar a l'Ajuntament que revocui la sanció.

El Síndic, si bé ha donat per finalitzada la seva intervenció, ha recordat a l'Ajuntament de Palafrugell que l'actuació de la institució ha estat d'acord amb les competències legalment atribuïdes, perquè la resolució dictada es limita a suggerir que, atesa la vulneració del dret fonamental a la defensa, s'esmeni la conducta administrativa mitjançant l'anul·lació de la sanció.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 02099/08	Sobre la previsió normativa entorn del sistema de notificacions
Q 01845/07	Irregularitat en la pràctica de la notificació en un procediment sancionador
Q 00659/08	

#### 4. La posició jurídica del denunciador en el procediment administratiu sancionador

La incidència de la persona que presenta una denúncia a l'Administració de la Generalitat i no rep cap tipus d'informació sobre la seva tramitació és una queixa que sovintaja.

En aquests casos el Síndic ha entès que, fins i tot quan el denunciador no és titular d'un interès legítim, l'administració actuant ha d'informar-lo tant de les actuacions a què ha donat lloc la seva denúncia com també, encara que sigui succintament, del desenllaç. La receptivitat de l'Administració de la Generalitat a les resolucions emeses al llarg dels darrers anys sobre aquesta qüestió ha estat força heterogènia i lligada, en la majoria dels casos, a les determinacions concretes de la normativa sectorial o general que s'aplica per tramitar el procediment sancionador a què ha portat la denúncia.

El Síndic ha observat que les interpretacions diverses més importants sorgeixen quan és aplicable el procediment administratiu sancionador que regula el Decret 278/1993, de 9 de novembre, de caràcter supletori respecte a les disposicions de caràcter sectorial de competències de la Generalitat que siguin aplicables, que no diu res respecte a la posició jurídica del denunciador.

Així, per exemple, el Departament d'Innovació, Universitats i Empresa, en la tramitació d'una queixa relacionada amb denúncies que afecten establiments de restauració o empreses turístiques, no ha acceptat les consideracions del Síndic perquè considera que van en contra de la legalitat i que es vulnerarien els drets de què gaudeix el mateix inculpat, especialment el seu dret a la intimitat (Q 08978/06).

El Departament fonamenta el seu posicionament amb els arguments següents:

1. El ciutadà que presenta la denúncia mai no pot ser considerat persona interessada en el procediment sancionador.
2. Ni el Decret 278/1993, de 9 de novembre, ni la Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya, no preveuen cap comunicació al denunciador, per la qual cosa desapareix del procediment.
3. L'article 37.3 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, prohibeix l'accés als documents de caràcter nominatiu que figurin en els procediments sancionadors o disciplinaris.

Aquesta argumentació es reitera per desestimar la petició d'un denunciador adreçada al mateix Departament. El denunciador volia saber el resultat de dues denúncies presentades davant l'Oficina de Garanties Lingüístiques que afectaven un establiment de restauració. En canvi, el mateix denunciador formula una altra denúncia d'infracció de la normativa de política lingüística per part d'uns grans magatzems davant l'Agència Catalana del Consum i, en aquest cas, l'Agència li comunica que s'ha decidit incoar un expedient sancionador a l'empresa objecte de la denúncia (Q 03170/07).

El Síndic entén que aquesta diversitat de solucions no sembla justificada, i més tenint en compte que

totes les situacions descrites participen de la naturalesa i els principis propis de l'activitat sancionadora, encara que sigui amb una regulació específica.

És per això que el 10 d'octubre de 2007 el Síndic va decidir obrir una actuació d'ofici (A/O 04482/07) per analitzar l'oportunitat de modificar el Decret 278/1993, de 9 de novembre, sobre el procediment sancionador aplicable als àmbits de competència de la Generalitat perquè es reguli quina és la posició jurídica del denunciant.

## L'Administració ha d'informar el denunciant de les actuacions practicades i del desenllaç

Hi ha una jurisprudència inicial que nega la legitimitat en el procediment administratiu sancionador a qualsevol altre subjecte diferent del presumpte responsable de la infracció. Així doncs, el denunciant no adquireix, només per formular la denúncia, la condició de persona interessada ni la legitimitat per recórrer.

Aquesta postura jurisprudencial evoluciona cap a una altra postura que parteix de la distinció entre dos tipus de denunciants. D'una banda, el *simple*, que es limita a posar en coneixement de l'Administració uns fets presumptament constitutius d'infracció administrativa (és a dir, un col·laborador administratiu); d'altra banda, el *qualificat*, dotat de la doble condició de denunciant i d'interessat en un procediment administratiu comú. Així, el denunciant estarà legitimat per intervenir en el procediment sancionador si la sanció que pugui imposar-se a l'imputat és capaç de generar un efecte positiu actual o futur en la seva esfera jurídica, li atorga un benefici directe o li elimina una càrrega o gravamen.

Hi ha una darrera tendència qualificada d'avantguarda que no ha aconseguit consolidar doctrina i que es defensa en la sentència del Tribunal Suprem de 15 de desembre de 1997. En aquest cas, l'interès legítim que permet al denunciant intervenir activament en el procediment sancionador és un interès a la legalitat, a l'aplicació correcta de la normativa aplicable a cada cas.

Ara bé, del conjunt d'aquesta jurisprudència, no se'n desprèn una negativa taxativa que l'administració actuant informi el denunciant de les actuacions a què ha donat lloc la seva denúncia.

Des d'aquesta perspectiva i a escala estatal és destacable la previsió que incorpora l'article 11.2 del Reglament del procediment per a l'exercici de la potestat sancionadora, aprovat pel Reial decret 1398/1993, de 4 d'agost, ja que determina que, quan s'hagi presentat una denúncia, s'ha de comunicar a la persona denunciada la iniciació o no del procediment si la denúncia va acompanyada d'una sol·licitud d'iniciació.

La doctrina ha valorat positivament aquesta previsió, ja que amplia l'esfera jurídica del denunciant, tot i qüestionar el requisit de la sol·licitud d'iniciació i demanar un eixamplament d'aquest estatus, en el sentit de comunicar-li altres moments clau del procediment, com poden ser l'arxivament d'actuacions o la resolució final.

En la normativa emesa en algunes de les comunitats autònomes (Illes Balears, País Basc, Madrid, Aragó, Navarra i La Rioja), que regula el procediment per a l'exercici de la potestat sancionadora, també es reconeix al denunciant un dret a rebre informació sobre la tramitació de la seva denúncia que no es reconeix en la regulació catalana vigent.

Les normes analitzades regulen aquest dret a obtenir informació del denunciant amb diferent intensitat. Mentre que en alguns casos el dret a ser informat de la decisió d'inici o d'arxivament i de la resolució final es condiciona al fet que el denunciant demani l'inici del procediment, en altres casos, aquest dret es reconeix al denunciant sense necessitat d'aquesta condició addicional, en el seu vessant més ampli (conèixer la decisió d'incoar o no i la resolució final) o cenyint el dret a obtenir informació només de la decisió d'iniciar o d'arxivament l'expedient de denúncia.

Per concloure l'anàlisi d'altres normatives, el Síndic cita un instrument normatiu que pot servir de referent a l'hora de valorar en quins termes s'hauria de modificar el Decret 278/1993, de 9 de novembre, per regular de manera àmplia l'esfera jurídica del denunciant. Es tracta de la Comunicació de la Comissió al Parlament Europeu i al Defensor del Poble Europeu sobre les relacions amb el denunciant en matèria d'infraccions del dret comunitari (COM (2002) 141 final, de 20 de març de 2002).

Qualsevol persona pot acusar un estat membre de la Unió Europea mitjançant la presentació d'una denúncia davant la Comissió, denunciar una mesura (legislativa, reglamentària o administrativa) o una pràctica imputables a un estat membre que es considerin contràries a una disposició o a un principi de dret comunitari. El denunciant no ha de demostrar l'existència d'un interès per la seva part ni ha de provar que té un interès principal i directe en la infracció que denuncia.

Les mesures administratives en favor del denunci-ant previstes a la Comunicació COM (2002) 141 final són l'acusament de recepció de la denúncia en un determinat termini, la informació de cadascuna de les decisions que s'adoptin (emplaçament, dictamen motivat, acció davant el tribunal de justícia o arxivament). Si la Comissió decideix arxivar l'expedient de denúncia, la comunicació d'aquesta decisió al denunci-ant ha d'exposar les raons en què es fonamenta perquè aquest pugui, si així ho creu pertinent, formular observacions, que poden o no fer reconsiderar la posició inicial de la Comissió. D'acord amb la jurisprudència comunitària, la Comissió disposa d'una potestat discrecional respecte a la incoació del procediment d'infracció i al recurs al tribunal de justícia.

### Cal un tractament uniforme del denunci-ant i dotar-lo d'un estatut jurídic específic

Si el denunci-ant considera que la Comissió ha ignorat alguna d'aquestes mesures en la tramitació de la seva denúncia, pot exercir el seu dret a recórrer davant el Defensor del Poble Europeu.

Després d'aquesta anàlisi, el Síndic va concloure que cal modificar el Decret 278/1993, de 9 de novembre, que regula el procediment sancionador d'aplicació als àmbits de competència de la Generalitat, per assolir un tractament uniforme de la figura del denunci-ant i per dotar-lo d'un estatut jurídic específic, amb el qual es reconegui la seva condició de col·laborador de l'Administració per aconseguir el màxim respecte possible per la legalitat.

El Síndic va facilitar aquest estudi al Departament de la Presidència i al Departament de Governació i Administracions Públiques. El 20 de febrer de 2008 el Departament de Governació i Administracions Públiques va manifestar que la resposta correspon al Gabinet Jurídic de la Generalitat de Catalunya. A hores d'ara, el Síndic està pendent de rebre'n la resposta.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 08976/06	Dret del denunci-ant a conèixer la tramitació de la seva denúncia
Q 03170/07	L'Administració informa el denunci-ant de la incoació del procediment sancionador
A/O 04482/07	Posició jurídica del denunci-ant en el procediment administratiu sancionador

## 1.2. Responsabilitat patrimonial

### 1. Introducció

El Síndic ha de recordar sovint a les administracions públiques l'obligació de resoldre les reclamacions dins de termini i amb subjecció plena al procediment establert per tramitar-les. A risc de ser reiteratius, cal fer-hi referència també aquest any, com a expressió del dret a una bona administració, d'acord amb el dret a obtenir una resolució en un termini raonable i que es respectin els tràmits essencials establerts normativament, i per fer constar que es tracta de vulneracions que, d'acord amb les queixes rebudes, es continuen produint.

Cal tenir en compte que la tramitació correcta d'aquest procediment garanteix que es puguin investigar els fets i les circumstàncies que han concorregut i que, en el seu marc, el ciutadà pot aportar proves a favor seu i contradir l'Administració. En definitiva, la finalitat del procediment és esbrinar objectivament els fets per decidir si el ciutadà té dret a ser indemnitzat o no. Actua, per tant, com a doble garantia: protegir els drets del ciutadà que ha patit un dany i preservar l'interès general, que l'Administració representa.

Aquest apartat inclou, doncs, la ressenya de casos d'endarreriment no justificat en la tramitació, d'interrupcions sense causa raonable, i de manca absoluta de procediment i omissió de tràmits essencials, com a pràctiques que cal eradicar.

Aquest epígraf també fa referència al paper de l'Administració que instrueix l'expedient a l'hora d'esclarir els fets i les circumstàncies de la reclamació, tot i que correspon a qui reclama provar la realitat del dany i la relació de causalitat entre aquest dany i el funcionament del servei públic.

Quan l'Administració rep una reclamació que no li correspon resoldre ha d'indicar a la persona interessada quina és la competent per fer-ho. No fer-ho així, o donar una informació incorrecta, com en un cas que es ressenya en aquest epígraf, endarrereix la tramitació i no s'adequa al principi de bona administració que ha de regir l'actuació de les administracions.

La doctrina jurisprudencial de l'anomenada *concurrència de culpes* comporta que no sempre la intervenció de culpa o negligència de qui pateix el dany exoneri de responsabilitat l'Administració, sinó que quan aquesta culpa actua conjuntament amb un títol d'imputació al servei públic com a causa del dany, calgui limitar aquesta responsabilitat, però no excloure-la. En el marc de les queixes tramitades en matèria de responsabilitat patrimonial, el Síndic ha pogut constatar que algunes resolucions exoneren de responsabilitat l'Administració quan, a criteri d'aquesta institució,

es tracta d'un supòsit de concurrència de culpes o causes. Per aquest motiu, aquest any s'inclou un epígraf sobre aquesta qüestió.

## 2. El dret al procediment i a una resolució expressa dins de termini

Un ciutadà va presentar queixa per manca de resolució de la reclamació que havia formulat a l'Ajuntament de Barcelona, amb motiu d'una caiguda a la via pública. Una vegada comprovat que la resolució de la reclamació s'endarreriria excessivament, el Síndic va suggerir a l'ajuntament indicat que adoptés les mesures necessàries per accelerar la tramitació d'aquest expedient.

Poc després, l'Ajuntament de Barcelona va comunicar al Síndic que havia dictat resolució, la qual cosa comportava l'acceptació d'aquell suggeriment. Recentment, s'ha tingut coneixement que el promotor de la queixa va formular un recurs contenciós administratiu contra aquella resolució (Q 03352/07).

### L'endarreriment a resoldre i les interrupcions no justificades vulneren el dret a una bona administració

Durant la tramitació d'una altra queixa per manca de resolució dins el termini establert –igualment per una caiguda a la via pública i adreçada al mateix Ajuntament– el Síndic va constatar que la tramitació havia estat aturada des del juny de 2007 fins el març de 2008, tot esperant que la companyia asseguradora emetés l'informe valoratiu.

La institució va considerar que aquesta demora era totalment injustificada, per la qual cosa va recordar a l'Ajuntament de Barcelona el deure d'impulsar d'ofici el procediment en tots els seus tràmits i de resoldre la reclamació en un termini no superior a sis mesos –que en aquest cas s'havia superat amb escreix–, de conformitat amb el principi d'oficialitat que informa el procediment administratiu i que estableix l'article 74.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

En conseqüència, va suggerir a l'ajuntament esmentat que agilités la tramitació d'aquest expedient. Va indicar també que, tenint en compte les circumstàncies d'aquest cas, calia revisar els protocols d'ac-

tuació amb la companyia d'assegurances municipal, a l'efecte d'evitar demores en la tramitació d'expedients administratius de responsabilitat patrimonial.

Es va considerar acceptat el suggeriment d'agilitar la tramitació de la reclamació esmentada quan la promotora de la queixa va comunicar a la institució que havia rebut una resolució estimatòria (Q 05471/07).

La interrupció de la tramitació i l'endarreriment conseqüent a resoldre la reclamació també va ser objecte de valoració pel Síndic en el cas d'un accident automobilístic a la ciutat de Sabadell, que el promotor de la queixa atribuïa a la manca de visibilitat per culpa d'un cotxe mal estacionat.

Sense qüestionar la desestimació de la reclamació, el Síndic va voler destacar que s'havia interromput la tramitació durant set mesos per les possibles repercussions en l'esfera administrativa dels acords o les resolucions que recaiguessin en l'esfera civil o penal, sense que aquesta interrupció –que tampoc es va formalitzar– fos plenament justificada. Primerament, perquè no hi havia constància d'un procediment judicial en tramitació sobre la mateixa causa, i en segon terme, perquè, en cas que s'estigués tramitant un procediment penal sobre el mateix accident, la suspensió per prevalença de la jurisdicció penal amb relació a la reclamació de responsabilitat patrimonial tampoc és automàtica, sinó que s'ha de valorar singularment. Amb les consideracions precedents, va donar per finalitzada l'actuació (Q 03278/07).

Quan els defectes de forma en la tramitació d'un procediment administratiu impedeixen a l'acte administratiu assolir la seva finalitat o bé generen indefensió a la persona interessada són causa de nul·litat, de conformitat amb el que estableix l'article 63 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

Requerir la millora i l'esmena de la sol·licitud és un deure de l'Administració, que estableix expressament l'article 71 de la Llei 30/1992 l'incompliment del qual incideix en el dret del ciutadà a instar l'inici d'un procediment administratiu i de fer-ho d'acord amb els requisits que fixa l'ordenament. Afecta, per tant, el dret del ciutadà al procediment –l'incompliment dels requisits de la sol·licitud i el requeriment d'esmena comporten que es tingui la persona interessada per desistida de la seva sol·licitud, segons el mateix precepte– i s'ha de qualificar, des d'aquesta perspectiva, com a tràmit essencial.

També l'omissió del tràmit d'audiència, que té caràcter preceptiu, s'ha de qualificar de defecte essencial, des de la perspectiva del dret de la persona interessada que es tinguin en compte els seus raonaments i les seves pretensions en la resolució que finalment s'adopta.



En valorar una queixa contra la resolució de l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes que desestimava una reclamació de responsabilitat patrimonial per caiguda a la via pública, el Síndic va observar que, en aquest cas, no s'havia requerit la reclamant perquè esmenés els defectes de la sol·licitud ni s'havia acomplert el tràmit d'audiència previ a la proposta de resolució.

### No requerir l'esmena de la sol·licitud i ometre el tràmit d'audiència invaliden la resolució adoptada

Va considerar que l'omissió d'aquests dos tràmits preceptius comportava una disminució real de les possibilitats d'al·legació i de prova de la promotora de la queixa i, per tant, que generava indefensió.

En conseqüència, va considerar que invalidaven la resolució adoptada i va recomanar a l'ajuntament esmentat que retrotraqués les actuacions als tràmits d'admissió i de requeriment d'esmena i millora de la reclamació. A hores d'ara, aquesta recomanació està pendent de resposta (Q 01113/07).

Si prescindir de tràmits essencials i generar indefensió a la persona interessada és una irregularitat que invalida la resolució adoptada, quan s'omet totalment i absolutament el procediment, la decisió adoptada s'ha de considerar nul·la, de conformitat amb l'article 62.1 de la Llei 30/1992, abans esmentada.

D'altra banda, cal tenir en compte que els procediments administratius constitueixen la garantia d'una actuació no arbitrària per part dels poders públics. Així, quan un ciutadà formula davant una administració pública una reclamació per danys i perjudicis, són els procediments administratius que regula el Reial decret 429/1993, de 26 de novembre, els que permeten dilucidar si cal fer efectiva o no la responsabilitat patrimonial. Prescindir-ne a l'hora de resoldre la reclamació priva el reclamant d'aquesta garantia i comporta la nul·litat de la resolució adoptada.

Així ho va indicar la institució al Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació, amb relació a una reclamació pels perjudicis soferts a conseqüència de l'extracció d'aigua d'una bassa situada al terme municipal de Cistella, que es va utilitzar per extingir uns incendis a la zona durant el mes d'agost de 2006. Poc abans de cloure la redacció d'aquest informe, el Departament indicat va comunicar al Síndic que iniciava un procediment de responsabilitat patrimonial amb relació a la reclamació esmentada,

d'acord amb la recomanació que li va formular el Síndic (Q 03772/07).

Finalment, cal fer referència en aquest epígraf a un supòsit en què es va determinar que era l'entitat contractada per executar determinades obres l'eventual responsable dels danys patits per una persona que va caure a l'entorn de les obres, al terme municipal de Sant Vicenç dels Horts.

En aquest cas, el Síndic va voler destacar, a banda d'un endarreriment en la tramitació del procediment que considerava del tot injustificat, que va ser la companyia asseguradora, i no l'Ajuntament, qui va determinar que la responsabilitat era imputable al contractista. Tanmateix, d'acord amb el que establia l'aleshores vigent article 97 del Text refós de la Llei de contractes de les administracions públiques i, actualment, l'article 198 de la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, era l'administració contractant qui havia de pronunciar-se sobre a qui corresponia la responsabilitat per danys, i havia de fer-ho després de l'audiència del contractista. A l'expedient administratiu, no hi constava que s'hagués comunicat al contractista la reclamació i la possibilitat de formular-hi al·legacions, tot i que es tracta d'un tràmit preceptiu, de conformitat amb el precepte abans esmentat.

### L'Administració és qui determina si una reclamació correspon al contractista, al qual ha de donar audiència prèviament

La resposta de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts a les consideracions anteriors comporta l'acceptació parcial de la recomanació del Síndic, pel que fa a la necessitat d'agilitar la tramitació de les reclamacions de responsabilitat patrimonial (Q 00976/08).

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 03352/07	Endarreriment a resoldre la reclamació
Q 05471/07	Interrupció no justificada del procediment
Q 03278/07	Suspensió de la tramitació sense acordar-ho formalment
Q 01113/07	Omissió de tràmits essencials del procediment
Q 03772/07	Indemnització al marge del procediment establert
Q 00976/08	Procediment i responsabilitat del contractista

### 3. La càrrega de la prova i l'aportació d'ofici d'informes a la instrucció del procediment

Correspon a qui reclama provar el nexa causal entre el funcionament del servei públic i el perjudici sofert. Això comporta que, quan el particular no ha pogut aportar cap mitjà probatori que acrediti que el dany s'ha produït en les circumstàncies que ell al·lega i, per tant, no queda acreditat que la causa ha estat el funcionament del servei públic, s'ha de desestimar la reclamació. En aquests casos, el Síndic no pot considerar que aquesta decisió sigui irregular, tot i comprendre les dificultats que sovint comporta per a la persona que ha patit el dany, per exemple, en els casos de caigudes a la via pública, acreditar el lloc i les circumstàncies concretes en què es va produir.

**L'informe de la unitat que gestiona el servei no es pot ometre ni substituir per un altre**

Ara bé, això no ha de fer oblidar que l'instructor de l'expedient està obligat a demanar i incorporar a l'expedient un informe del servei o unitat a qui el reclamant imputa el dany sofert. Com que es tracta d'un informe preceptiu i que pot aportar elements per valorar si concorren els requisits per declarar la responsabilitat, el Síndic considera que ometre aquests tràmits és un defecte que té incidència en la validesa del procediment instruït i la resolució adoptada. Cal tenir en compte també, tal com ha assenyalat la jurisprudència del Tribunal Suprem, que els tràmits essencials del procediment tenen la funció de garantir l'objectivitat i la legalitat de la decisió administrativa.

Una persona que va formular una reclamació de responsabilitat patrimonial amb motiu d'una caiguda a la via pública al municipi del Vendrell es va adreçar al Síndic perquè considerava que aquesta reclamació havia estat desestimada indegudament.

No constava, en aquest cas, que la reclamant hagués aportat cap prova sobre la relació de causalitat entre el dany sofert i el funcionament del servei públic, malgrat haver estat requerida per fer-ho així. Tot i això, el Síndic va haver de destacar que no figurava a l'expedient administratiu l'informe preceptiu de la unitat responsable del servei al qual s'imputava el dany (cal entendre que seria el servei o la unitat responsable del manteniment de la via pública dins l'organització municipal, ja que es tractava d'una caiguda a la via pública).

Més enllà de la incidència que pogués tenir aquest informe en la valoració de la reclamació i l'acreditació

dels requisits per al naixement de la responsabilitat patrimonial, calia tenir en compte que es tracta d'un informe configurat normativament com a preceptiu. Per aquesta raó, tot i que el Síndic va valorar positivament que l'instructora demanés d'ofici informe a la policia municipal, per valorar millor els fets que motivaven la reclamació, va considerar que aquest informe no podia substituir el previst com a preceptiu en la norma que regula el procediment administratiu en matèria de responsabilitat patrimonial.

En la mesura que es tracta d'un tràmit establert com a obligatori, va entendre també que aquesta omissió havia de comportar l'anul·lació de la resolució dictada i la retroacció de les actuacions al moment en què calia sol·licitar aquell informe.

D'acord amb les consideracions anteriors, aquesta institució va recomanar a l'Ajuntament del Vendrell que revisés d'ofici el procediment instruït per incorporar l'informe establert com a preceptiu en l'article 10 del Reglament dels procediments de les administracions públiques en matèria de responsabilitat patrimonial. Per contra, l'Ajuntament del Vendrell ha indicat al Síndic que, a criteri seu, l'informe de la policia local s'ha de considerar que és, en aquest cas, l'informe preceptiu indicat.

A banda d'aportar d'ofici l'informe preceptiu del servei a qual s'imputa el dany, el Síndic considera que l'instructor de l'expedient ha d'aportar aquells altres elements i informes tècnics que, a criteri seu, puguin contribuir a concretar i valorar els elements que determinen l'existència de responsabilitat patrimonial, com a contrapunt a l'obligació del perjudicat de provar l'entitat del dany i la relació de causalitat entre aquest perjudici i el funcionament del servei públic, i com a contribució a l'esclariment dels fets i les circumstàncies de la reclamació.

**L'Administració ha d'aportar, d'ofici, els informes que ajudin a determinar els fets i a valorar la reclamació**

Aquesta obligació no s'ha d'entendre com una inversió de la càrrega de la prova, sinó com una concreció de la funció que el nostre ordenament jurídic atorga al procediment administratiu –i a l'administració que l'ha d'impulsar– com a garantia d'objectivitat i defensa de l'interès general en l'actuació administrativa.

En una reclamació de responsabilitat formulada per la col·lisió d'un vehicle amb uns pilons situats a un

carrer de Ripollet, l'instructor de l'expedient va considerar oportú demanar informe, entre d'altres, a l'arquitecta municipal. Tot i així, aquest informe no figurava en la còpia de l'expedient que l'Ajuntament de Ripollet va trametre al Síndic, ni constava que l'instructor n'hagués reiterat la petició.

El Síndic va entendre que si l'instructor de l'expedient havia considerat convenient disposar d'aquell informe per valorar la reclamació l'havia d'incorporar a l'expedient i valorar-ne el contingut o, en tot cas, indicar a la proposta de resolució les raons per les quals finalment no havia considerat necessària la seva aportació.

En aquest mateix sentit, i tot i que no es podia considerar que la resolució no fos prou fonamentada, des de la perspectiva de l'obligació de dictar resolució motivada, es va destacar que no contenia una valoració explícita de les proves practicades, dels informes municipals incorporats a l'expedient i de les al·legacions que la reclamant havia formulat.

En la resposta a les consideracions anteriors, es va poder constatar que la proposta de resolució sí que feia referència a aquests elements, si bé aquesta valoració no s'havia incorporat a la resolució final. Amb aquesta constatació, el Síndic va donar per finalitzada aquesta actuació (Q 01128/07).

Correspon també a qui reclama acreditar que el perjudici al·legat és real i efectiu i aportar elements per quantificar-lo econòmicament. També, en aquest cas, cal tenir en compte les dificultats que aquesta prova pot comportar per al particular i exigir-li un esforç raonable en el compliment d'aquest requisit, però sense exigir-li una acreditació plena i absoluta, que el ciutadà difícilment podrà obtenir.

En un cas de reclamació derivada d'un furt de pertinençes personals en unes instal·lacions municipals, el Síndic va fer aquestes consideracions a l'Ajuntament de Castellbisbal.

En aquest cas concret, el promotor de la queixa havia acreditat la formulació de denúncia policial per furt dels objectes dipositats. En aquest sentit, com que es tractava presumptament d'un acte delictiu, el Síndic va considerar que la denúncia policial era una actuació adequada i calia considerar-ho un indici suficient, encara que el promotor de la queixa no hagués reclamat per escrit a les dependències esportives.

Amb relació a la preexistència dels objectes i el seu valor econòmic, el reclamant va aportar en via de recurs les factures de canvi de panys al seu vehicle i habitatge i d'adquisició d'una cadena d'or i un rellotge. Tot i que no era el moment processal en què corresponia fer-ho, el Síndic va entendre que calia tenir en compte que no constava que s'hagués reque-

rit l'aportació d'elements probatoris durant la tramitació del procediment. En aquest sentit, tot i que aquesta mancança era imputable al reclamant, era factible advertir-lo que era obligació seva aportar aquests elements en el moment en què es va admetre a tràmit la reclamació, com a esmena de la sol·licitud i a l'empara del que estableix l'article 71 de la Llei 30/1992.

De la resposta de l'Ajuntament de Castellbisbal, se'n desprèn que no ha acceptat aquesta recomanació (Q 01827/08).

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 01304/08	Manca d'un informe que és preceptiu
Q 01128/08	Un informe no preceptiu però demanat i no aportat
Q 01827/08	La prova del dany sofert

#### 4. La determinació de l'administració titular del servei

Si és complex per al ciutadà aportar elements de prova de la relació de causalitat i la realitat i la quantia del dany sofert, a vegades també ho és conèixer quina és l'administració titular del servei que ha causat el dany. Per evitar una càrrega afegida a la persona que reclama, cal que, quan una administració rep una reclamació que no li correspon resoldre, faci un esforç raonable per esbrinar quina és l'administració competent i trametre-li la reclamació. Tot seguit, en aquest epígraf, es relata un supòsit en què no ha estat així.

**L'administració incompetent per resoldre una reclamació ha d'identificar quina és competent i trametre-la-hi**

Es tracta d'una reclamació d'una persona que, en accedir a la ronda del Litoral des del carrer Jovellanos de Sant Adrià de Besòs, va travessar un gran bassal d'aigua que va inutilitzar el cotxe.

El promotor de la queixa va explicar al Síndic que havia presentat la reclamació el 3 d'octubre de 2006 davant l'Ajuntament de Barcelona, però no la va admetre perquè el lloc on es va produir l'accident correspon a l'àmbit territorial de Sant Adrià de Besòs.

El 7 de novembre de 2006 la persona interessada va presentar la reclamació a l'Ajuntament de Sant Adrià del Besòs i el consistori va resoldre arxivar l'expedient, i li va comunicar que havia de formular la reclamació davant la Generalitat de Catalunya, perquè és l'entitat competent del manteniment de la ronda del Litoral.

L'11 d'abril de 2007 la persona interessada va presentar la reclamació davant el Departament de Política Territorial i Obres Públiques i li va comunicar que la reclamació s'havia tramès a la Demarcació de Carreteres de l'Estat a Catalunya, perquè es tracta d'un assumpte que és competència del Ministeri de Foment.

En darrer terme, el promotor de la queixa va indicar que, després de tots aquests tràmits va rebre una resolució de la Gerència del Consell Comarcal del Barcelonès, de 28 de desembre de 2007, amb referència RONDES 2007/25, mitjançant la qual se li atorgava un tràmit d'audiència. El Consell Comarcal del Barcelonès va informar posteriorment el Síndic que havia resolt desestimar la reclamació indicada.

Més enllà del contingut d'aquella resolució, el Síndic va considerar oportú fer unes consideracions a les administracions que havien intervingut en la reclamació. En concret, va indicar als ajuntaments de Barcelona i Sant Adrià del Besòs i al Departament de Política Territorial i Obres Públiques que, tot i que havien informat amb celeritat la persona interessada que no eren l'administració competent per resoldre la reclamació, entenia també que la inexactitud de la informació que havien donat al reclamant sobre l'administració competent havia causat uns costos de gestió al promotor de la queixa que no havia d'assumir.

Aquesta actuació va motivar també que la tramitació s'endarrerís un any, fins que la reclamació finalment va arribar a l'administració correcta, quan el Ministeri de Foment va encertar a determinar quina era l'administració competent i li va enviar directament tota la documentació perquè se'n fes càrrec.

El Síndic va considerar que les incidències generades per l'actuació de les administracions indicades no s'adequaven al principi de bona administració que ha d'informar l'actuació administrativa i així ho va voler destacar (Q 03319/08).

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 03319/08	La determinació de l'administració titular del servei

## 5. La concurrència de culpes

Qui reclama que el funcionament d'un servei públic o una determinada activitat administrativa li ha cau-

sat un dany i vol ser indemnitzat ha d'acreditar, entre altres elements, que el dany l'ha causat el funcionament del servei públic.

Tradicionalment s'ha considerat que la relació de causalitat entre el funcionament del servei i el dany sofert havia de ser directa, immediata i exclusiva. Aquesta exclusivitat portava a considerar que no hi podia intervenir cap altre factor o element extern en la causació del dany i que, en cas que fos així, la relació de causalitat quedava trencada.

D'acord amb aquest plantejament, es considerava que, quan en la causació del dany hi contribuïa la culpa o la negligència de la mateixa víctima del dany, s'havia d'entendre que això exonerava l'Administració de responsabilitat, ja que s'entenia que la relació causa-efecte havia de ser exclusiva.

Tanmateix, de manera progressiva, la jurisprudència ha evolucionat cap a una flexibilització del criteri d'exclusivitat en la causació del dany, de manera que actualment s'admet –un bon nombre de pronunciaments judicials així ho avalen– la teoria de la causa eficient, que no requereix l'element de causa exclusiva perquè l'actuació administrativa generi responsabilitat. En línia amb aquesta evolució jurisprudencial, els tribunals consideren que quan en la causació del dany intervé la culpa de la mateixa víctima, la conducta de la qual no ha estat totalment diligent, cal entendre que aquest element, tot i que limita o tempera la responsabilitat de l'Administració, no l'elimina completament, tret que la negligència tingui tanta entitat que esdevingui causa única o essencial del dany. El grau d'intervenció d'una i l'altra actuació en la causació del dany serà el que determinarà, en cada cas, el nivell de responsabilitat exigible.

**Qui reclama ha de procurar provar el dany sofert i el nexa causal sense que sigui exigible una prova plena i absoluta**

La doctrina jurisprudencial de la concurrència de causes o culpes com a element que modula la responsabilitat patrimonial, però no l'exclou, és a hores d'ara prou consolidada, a criteri del Síndic. Tot i així, a vegades hi ha resolucions administratives que desestimen reclamacions de responsabilitat per intervenció de culpa o negligència de l'afectat, encara que aquesta culpa no tingui entitat suficient per ser considerada causa única o eficient per causar el dany.

En el cas concret de les caigudes de vianants a la via pública, que continua concentrant una part significativa de les queixes rebudes en matèria de responsabilitat patrimonial, els ajuntaments gairebé sempre rebutgen la reclamació amb l'argument que les deficiències en el paviment de la via pública entren en l'àmbit d'allò que és permisible o que la persona afectada no ha adoptat prou precaucions o no ha adequat la seva actuació personal a les característiques de la via o la vorera. Tanmateix, no sempre aquesta manca de cautela o precaució suficient o adequada ha de tenir el resultat d'exonerar l'Administració de responsabilitat.

### La culpa o la negligència de la víctima no sempre exonera l'Administració de responsabilitat

A continuació es relaten diversos casos en què el Síndic ha recomanat adequar la resolució administrativa a la doctrina jurisprudencial de la concurrència de culpes.

Així, en un cas de caiguda a la via pública amb resultat de lesions, l'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera va considerar que la causa de la caiguda no fou l'estat del paviment, sinó una velocitat excessiva en afrontar la rampa que uneix els dos carrers, en el punt on es va produir la caiguda, i que no s'havia acreditat l'existència de forats al paviment que poguessin ser la causa de la caiguda.

Pel que fa a l'estat del paviment, el Síndic va considerar que, tot i que la proposta de resolució feia referència a un informe tècnic que indicava que el paviment presentava esquerdes, però no forats o sots, calia tenir en compte que l'informe de la policia local feia constar que el paviment presentava esquerdes i forats, i que s'apreciaven a les fotografies que s'annexaven a l'informe policial.

Aquesta contradicció, si més no aparent, entre els dos informes va portar el Síndic a assenyalar que l'instructor de l'expedient havia de valorar específicament aquesta circumstància i que la proposta de resolució havia de recollir aquesta valoració concreta. Va destacar, en aquest sentit, que l'existència o no de forats al paviment, i si aquests tenien entitat suficient per provocar la caiguda, eren elements essencials per determinar si el dany era imputable a l'Administració, d'acord amb els criteris fixats per la jurisprudència dictada en aquesta matèria, i calia, per tant, fer una valoració més detallada d'aquests aspectes.

D'altra banda, i pel mateix motiu, el Síndic va entendre també que indicar que la causa de l'accident

havia estat la velocitat excessiva amb què circulava la bicicleta, quan en l'informe policial s'apuntava només com a possibilitat, requeria també que la resolució fes una valoració expressa d'aquesta circumstància com a causa de l'accident.

Les consideracions anteriors, les va formular el Síndic tenint en compte la doctrina jurisprudencial que assenyala que és l'Administració qui ha de provar la culpa de la víctima com a causa del dany i que la concurrència de culpa de la víctima amb un manteniment deficient del paviment no exonera de responsabilitat l'Administració, encara que sí que en moderaria les conseqüències indemnitzatòries.

L'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera va acceptar parcialment les consideracions anteriors i va incorporar una valoració addicional dels fets a la resolució de l'expedient de responsabilitat patrimonial, si bé va mantenir la decisió de desestimar la reclamació perquè va entendre que el dany no era imputable a un manteniment deficient del paviment (Q 00995/07).

En el cas d'una caiguda a la via pública al municipi del Vendrell, el Síndic va indicar que el conjunt d'elements aportats a l'expedient determinaven, a criteri seu, que es tractava d'un supòsit de concurrència de culpa de la víctima amb un deteriorament del paviment, que no exonera de responsabilitat l'Administració, encara que sí que n'havia de limitar la indemnització que el lesionat havia de percebre.

### La doctrina de la concurrència de causes o culpes permet moderar però no excloure la responsabilitat de l'Administració

En concret, va indicar que, tot i que un probable dèficit d'atenció de la víctima va contribuir a la producció del dany, calia tenir en compte que els desperfectes en la vorera tenien entitat suficient per causar la caiguda i, a la vista de les fotografies aportades, semblaven tenir una certa antiguitat, la qual cosa indicaria una manca de manteniment i, consegüentment, un mal funcionament del servei.

En conseqüència, va recomanar a l'Ajuntament del Vendrell que modifiqués la resolució desestimatòria adoptada. A hores d'ara, aquesta recomanació està pendent de resposta (Q 01615/08).

A continuació, s'expliquen dos supòsits en què l'eventual culpa del ciutadà que pateix el dany s'ha

de posar en relació amb una col·locació deficient de senyalitzacions viàries, com a causes concurrents del perjudici.

El primer cas fa referència a una reclamació de responsabilitat patrimonial pels danys soferts en un vehicle com a conseqüència del funcionament d'uns fitons hidràulics situats al carrer La Lluna de Barcelona.

Quan va constatar que la reclamació es trobava encara pendent de resolució, el Síndic va indicar a l'Ajuntament de Barcelona que, a l'hora de valorar els danys causats per aquests mecanismes, que s'instal·len per restringir l'accés motoritzat a determinats carrers només als veïns, calia tenir en compte els diversos pronunciaments judicials que hi fan referència específica, i que, malgrat que recullen una casuística diversa, aporten pautes de com interpretar els diferents elements que han de concórrer per determinar la responsabilitat patrimonial dels ajuntaments en aquests casos, en tant que titulars de la via pública i competents en matèria d'ordenació del trànsit i de la senyalització.

Pel que fa al cas concret que va motivar la queixa, el Síndic va considerar que l'Ajuntament de Barcelona havia de determinar si la senyalització dels fitons era inadequada i, en cas que concloués que la senyalització era insuficient, com al·legava la promotora de la queixa, ponderar si la conducta de la promotora de la queixa havia d'implicar una moderació de la responsabilitat de l'Ajuntament. Aquesta recomanació està pendent de resposta al moment de finalitzar la redacció d'aquest informe (Q 03501/07).

En el segon cas, la reclamació, la van motivar els danys soferts en un aparcament de Sant Sadurní d'Anoia, causats per una piona que el promotor de la queixa considerava mal situada i poc visible. Una vegada valorada la informació continguda a l'expedient administratiu, el Síndic va destacar que, d'acord amb un informe tècnic incorporat a l'expedient, la piona no tenia l'alçada suficient per ser considerada fàcilment visible. Per aquesta raó, el Síndic va indicar que la resolució de l'expedient hauria d'haver tingut en compte aquesta circumstància.

En aquest sentit, a banda de recomanar que es valorés la substitució d'aquests elements, ja que no tenien l'alçada mínima establerta al Codi d'accessibilitat, en el cas concret de la queixa plantejada, el Síndic va considerar que la manca d'alçada suficient de la piona constituïa un supòsit de mal funcionament del servei públic, i que calia valorar la manca de visibilitat com a element que influís en el dany causat al vehicle, sens perjudici de valorar també la concurrència de culpa de la perjudicada per manca d'una atenció suficient en la conducció, a l'efecte de determinar si era possible una modulació o una compensació en la indemnització dels danys causats.

En conseqüència, el Síndic va recomanar que es revisés la resolució dictada d'acord amb les consideracions precedents. A hores d'ara, l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia encara no ha donat resposta a aquestes consideracions (Q 00606/08).

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00995/07	Culpa de la víctima i deure del manteniment de la via pública
Q 01615/08	Caiguda al carrer i concurrència de culpes
Q 03501/07	La senyalització deficient d'uns fitons com a causa del dany
Q 00606/08	Danys al vehicle per una piona poc visible

### 1.3. Contractació administrativa

#### 1. Introducció

En aquest apartat es recullen 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. Enguany cal destacar tres supòsits referits als drets de propietat intel·lectual en el marc de processos de contractació, les prohibicions de contractar i la qüestió de la transmissibilitat de les autoritzacions demaniales.

#### 2. Drets de propietat intel·lectual i l'administració contractant

L'Administració pot determinar les característiques d'un projecte o convocar un concurs d'idees per seleccionar les que li semblin més interessants.

L'any 2003 una artista visual va presentar un projecte per al concurs d'idees convocat per l'Ajuntament de Castell d'Empúries per a un element monumental a la rotonda d'accés a la població. Un cop superat el termini d'adjudicació, va rebre una notificació en què l'Ajuntament li comunicava que posposava la decisió, atesa la proximitat de les eleccions municipals, sens perjudici que la seva proposta continuava vigent fins que es decidís com continuar el procés.

Atès que al llarg de dos anys no va obtenir cap resposta de l'Ajuntament a les seves peticions orals sobre la situació del concurs, el 9 de març de 2006 va preguntar-ho per escrit i també va demanar on era el seu treball. La manca de resposta a aquest escrit va causar la intervenció del Síndic (Q 10805/06).

L'Ajuntament va informar que havia comunicat a totes les persones interessades que el concurs havia

quedat desert, la qual cosa era una possibilitat prevista a les bases del concurs. Pel que fa a la localització dels projectes, va manifestar que les bases, acceptades pels concursants, també recollien que “els treballs guanyadors, esborranys, càlculs, processos, maquetes, el treball en si mateix, la idea i el disseny quedaran en propietat de l’Ajuntament de Castelló d’Empúries, sense poder-ne fer ús els autors i sense autorització escrita de l’Ajuntament”.

### L’Administració ha de retornar els treballs dels licitadors no adjudicatariis

El Síndic va indicar que si bé té sentit que el treball guanyador i els elements que el componen siguin explotats de manera exclusiva per l’Ajuntament, amb la contraprestació econòmica que s’hagi establert, aquesta mateixa previsió no té sentit quan el treball presentat no ha resultat adjudicatari, ja que l’Ajuntament no executarà el projecte presentat a concurs.

Atès que el concurs va ser declarat desert, el Síndic va entendre que els titulars dels drets d’explotació sobre els treballs presentats en són els autors, i considerar que el sol fet de presentar el projecte a concurs comporta cedir els drets d’explotació en exclusiva a l’Ajuntament és una mesura desproporcionada des de la perspectiva de l’interès perseguit amb la convocatòria del concurs.

D’altra banda, el Síndic també va dir que les bases del concurs feien referència als treballs guanyadors i els elements que el componen, i no als treballs presentats. Per això, el 6 de març de 2007 va suggerir a l’Ajuntament que retornés el treball presentat pel promotor de la queixa i els elements que el componien, d’acord amb la seva condició de titular dels drets d’explotació que les normes sobre propietat intel·lectual reconeixen als autors.

El 3 de juny de 2008 el nou equip de govern de l’Ajuntament va exposar que coincidia amb el suggeriment del Síndic que s’havia de retornar els treballs presentats als concursants, però que no podia fer-ho perquè s’havien malmès a les dependències municipals i s’havien eliminat.

El Síndic va finalitzar l’actuació el 9 de juliol de 2008 indicant al promotor de la queixa la possibilitat de formular una reclamació de responsabilitat patrimonial contra l’Ajuntament pel perjudici que aquest fet li podia haver causat, atès que el consistori reconeixia el deteriorament i la destrucció del treball quan

estava sota la seva custòdia, sens perjudici de l’obligació de la persona interessada d’acreditar el dany concret sofert i quantificar-lo.

### 3. Les prohibicions de contractar amb l’Administració

Una de les prohibicions de contractar amb l’Administració establertes a la normativa fa referència a les persones que hagin donat lloc, per causa de la qual hagin estat declarades culpables, a la resolució ferma de qualsevol contracte subscrit amb l’Administració. Així mateix, les adjudicacions efectuades a favor de persones que es troben en aquest supòsit són nul·les de ple dret.

Sembla lògic que el dret impedeixi convertir-se en contractista a qui no ofereix la credibilitat necessària per executar el contracte, perquè ha incomplert prèviament un contracte amb l’Administració. Ara bé, més enllà de la culpa contractual, aquesta severa regla d’inhabilitació específica del dret administratiu té per objectiu escollir un contractista que faci viable l’obtenció de l’interès públic i asseguri el compliment dels principis de bona administració i transparència administrativa.

El Síndic va estudiar aquesta prohibició de contractar en una queixa relacionada amb la gestió i l’explotació del bar-cafeteria d’un centre cívic de Cerdanyola del Vallès (Q 00452/07).

El promotor explicava que l’associació de veïns gestora d’aquest centre cívic l’havia contractat per explotar el servei de bar. Atès que el plec de clàusules administratives prohibia traspasar o arrendar la contractació o cedir-la a tercers, l’Ajuntament va resoldre el contracte i això va comportar també l’acabament de la relació contractual del promotor amb l’associació de veïns.

A la queixa el promotor manifestava que, després de resoldre el contracte i amb una ordre de l’alcaldia per cessar de manera immediata l’activitat, l’associació continuava explotant el servei de bar amb els seus estris dipositats al local fins a la nova adjudicació del contracte de gestió i explotació del bar-cafeteria. A més, el concurs convocat per adjudicar de nou el contracte el va guanyar un altre cop l’associació de veïns que n’havia causat la resolució per incompliment, amb la qual cosa el promotor apreciava que, en aquesta resolució, hi convergia una prohibició per contractar i, per tant, que l’adjudicació efectuada a favor seu era nul·la de ple dret.

A diferència d’altres prohibicions que operen de manera automàtica, la prohibició de contractar per haver incomplert prèviament un contracte exigeix una declaració mitjançant un procediment que resol

l'administració contractant, la qual ha de fixar, expressament, l'administració que afecta i la seva durada. A més, l'abast de la prohibició s'ha d'apreciar tenint en compte l'existència de dol o mala fe manifesta en l'empresari, a més de l'entitat del dany causat als interessos públics.

### La prohibició de contractar per incompliment requereix la declaració prèvia de l'Administració

El Síndic es va adreçar a l'Ajuntament perquè l'informés sobre els motius de no incoar i resoldre el procediment per declarar la inhabilitació de l'associació. Aquest ajuntament va manifestar que l'incompliment del contracte no va implicar responsabilitat de l'associació més enllà de la incautació definitiva i, si bé l'incompliment s'havia produït, el servei es continuava prestant sense queixes per la gestió del bar.

Atès que la prohibició per contractar s'ha d'apreciar, més enllà de la culpa contractual, tenint en compte l'entitat del dany causat als interessos públics, el Síndic va entendre motivada la decisió de l'Ajuntament de no pronunciar-se expressament i de no declarar la inhabilitació de l'associació per contractar.

Això no obstant, va considerar que l'Ajuntament, com a titular del servei i havent-se provat que la gestió del bar es va subcontractar quan estava prohibit, havia d'adoptar mecanismes de mediació per apaivagar el conflicte sorgit entre ambdues parts, a l'efecte de resoldre la controvèrsia sobre la indemnització que correspon al promotor de la queixa pel material, els estris i la maquinària que encara es trobaven al bar, i també per controlar que el servei no es tornés a subcontractar.

El Síndic va formular aquest suggeriment el 28 de maig de 2008 i està pendent de rebre la resposta de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès.

#### 4. Transmissibilitat de les autoritzacions demaniales

L'article 92.2 de la Llei 33/2003, de 3 de novembre, de patrimoni de les administracions públiques, de caràcter bàsic, restringeix de manera matisada la transmissibilitat de les autoritzacions demaniales, com ja ho feia l'article 77.2 del Reglament de béns de les corporacions locals. No són transmissibles les autoritzacions per a l'atorgament de les quals s'hagin de tenir en compte circumstàncies personals de l'autoritzat o el nombre de les quals sigui limitat, llevat que les condicions per les quals es regeixen n'admetin la

transmissió. La doctrina entén que la raó de ser d'aquestes restriccions es localitza en els principis de lliure concurrència, igualtat i bona administració.

Un ciutadà es va adreçar al Síndic perquè l'Ajuntament de Cardedeu no responia les sol·licituds per fixar les condicions de traspàs d'un quiosc a la via pública que tenia arrendat (Q 02014/07).

L'ús, el gaudi i l'aprofitament d'aquest quiosc és una concessió d'ús privatiu d'un bé de domini públic, que forma part del patrimoni de l'ens local, sotmès a autorització demanial.

L'Ajuntament va informar el Síndic que sí que havia respost la sol·licitud del promotor amb un informe en què s'establí que el traspàs en els termes plantejats no era possible, atesa la voluntat municipal de regularitzar aquest tipus d'establiments a la via pública.

Del conveni signat amb el promotor per regular l'ús, el gaudi i l'aprofitament del quiosc, se'n desprèn que l'Ajuntament li va atorgar aquesta concessió l'any 1980, ateses circumstàncies personals excepcionals perquè era invident i, per aquest motiu, es va estipular una quota anual simbòlica de 50 pessetes per aquest gaudi, per un període de deu anys, amb dret a pròrrogues per la mateixa quantitat simbòlica, fins a un màxim de cinquanta anys.

### És permès restringir les transmissions de les autoritzacions demaniales

El conveni també estipula que queda prohibit el traspàs d'aquest petit negoci a terceres persones encara que siguin familiars sense establir un nou conveni i acord amb l'Ajuntament, en el qual es procurarà establir una quota proporcionada a l'aprofitament.

El Síndic va apreciar que la clàusula de prohibició del traspàs es deriva de les característiques especials d'aquesta autorització, lligades a determinades condicions personals del promotor en el moment de signar el conveni. Davant d'una petició de traspàs, aquestes circumstàncies personals desapareixen i, per tant, és coherent amb l'interès públic una revisió de les concretes condicions avantatjoses, i també que la sol·licitud de traspàs es condicioni a un nou acord amb l'Ajuntament, en què es determini una quota ja proporcionada a l'aprofitament.

A més, el Síndic també va entendre que l'Ajuntament, titular d'aquesta instal·lació, té la potestat de decidir si vol acordar el traspàs o atorgar la concessió de la instal·lació mitjançant concurrència, com semblava que era el cas.



Sens perjudici d'això, el Síndic va apreciar que calia quantificar la indemnització respecte del cessament en l'exercici de l'activitat del quiosc si el promotor presentava la renúncia i es va adreçar a l'Ajuntament en aquest sentit, el qual va informar el Síndic que s'estava negociant amb la persona interessada la quantia de la compensació.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 10805/06	La devolució d'uns projectes presentats en un concurs d'idees
Q 00452/07	L'incompliment com a causa de prohibició de contractar
Q 02014/07	Limitacions al traspàs d'un quiosc

## 1.4. Funció pública

### 1. Introducció

Totes les administracions públiques disposen de diferent personal que, sota una o altra vinculació jurídica, té l'encàrrec de dur a terme les funcions i de prestar els serveis que la llei determina.

Si bé l'any 2007 es va caracteritzar per la publicació d'una llei tan esperada com la de l'Estatut bàsic de l'empleat públic (EBEP), l'any 2008 ha transcorregut sense que se n'hagi fet el desplegament. Catalunya encara està pendent que el Govern aprovi un projecte de llei que desplegui la normativa bàsica, encara que tot apunta que es farà un desplegament parcial d'alguns aspectes de l'EBEP. En aquest sentit, s'han presentat propostes de resolució al Parlament de Catalunya perquè s'adapti el règim jurídic del personal al servei de l'Administració de la Generalitat al que disposa l'EBEP. En qualsevol cas, cal destacar la conveniència d'adaptar la normativa catalana de funció pública a l'EBEP al més aviat possible per evitar esquerdes en el principi de seguretat jurídica.

**Cal fer el desplegament normatiu a Catalunya de l'Estatut bàsic de l'empleat públic**

Val a dir que a escala estatal tampoc no han aparegut durant aquest any iniciatives remarcables de desplegament de l'EBEP. Ni l'Administració de l'Estat ho ha fet per al seu personal ni hi ha constància que cap comunitat autònoma s'ho hagi plantejat fermament pel que fa a la seva funció pública.

Finalment, cal destacar una novetat amb relació al personal dels serveis de salut i les dificultats per tro-

bar personal mèdic que pugui fer front a les mancances actuals. Així, la Llei 8/2007, de 30 de juliol, de l'Institut Català de la Salut, permet que, per raons d'interès general determinades per acord del Govern i amb la finalitat de garantir la prestació del servei públic sanitari equitatiu a tot el territori de Catalunya, es pugui eximir el personal del requisit de la nacionalitat en l'accés a la condició de personal estatutari de l'Institut Català de la Salut, sempre que a aquest personal se li exigeixi un coneixement suficient de català i de castellà per accedir a la condició de personal estatutari de l'Institut.

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

Els processos d'accés a la funció pública són processos de concurrència competitiva en els quals poden resultar afectats els principis d'igualtat, mèrit, capacitat i publicitat i que, per tant, són motiu freqüent de queixes. L'actuació del Síndic ha de garantir el respecte dels principis esmentats i alhora respectar l'àmbit de decisió tècnica que correspon als tribunals qualificadors.

**L'experiència de les educadores de llars d'infants públiques s'ha reconegut com a mèrit en els processos selectius**

Enguany, cal fer referència a les queixes 02217/07 i 00030/08 en què diverses educadores de llars d'infants de la Generalitat –amb vinculació laboral– plantejaven la seva queixa pel fet que, en les convocatòries de concursos-oposicions a primària, secundària i cicles formatius, no es comptava com a mèrit la seva experiència professional. El Departament al·legava que el barem de mèrits estava determinat per la normativa estatal.

Tanmateix, el Síndic va considerar que aquesta situació afectava persones que desenvolupaven la seva feina en el cicle 0-3 anys –inclosa l'etapa d'educació infantil 0-6 anys– que en molts casos tenien titulació suficient per accedir als cossos docents i que la seva tasca implicava fer programacions i avaluacions i dirigir pràctiques d'estudiants de magisteri i del mòdul superior d'educació infantil, entre d'altres.

A més, l'informe extraordinari del Síndic *L'escolarització de 0 a 3 anys a Catalunya* també demanava eliminar les desigualtats que pateixen els professionals del primer cicle d'educació infantil en comparació amb

els de la resta d'etapes educatives. Aquesta desigualtat s'explica, en part, pel dèficit de reconeixement educatiu que pateix aquesta etapa, per la qual cosa el Síndic proposa a les administracions equiparar les condicions salarials i horàries dels professionals del primer cicle d'educació infantil amb les del segon cicle.

Per tot això, el Síndic considera que és procedent que la mateixa Administració educativa valori adequadament l'experiència del personal que presta els serveis en centres del Departament d'Educació. La tasca docent que s'imparteix en el primer cicle de l'educació infantil hauria de ser tinguda en compte per l'Administració quan les persones que la desenvolupen aspiren legítimament a millorar la seva condició professional per la via d'accedir a la funció pública docent. Així, l'exercici de la seva tasca educadora en un centre dependent de l'Administració hauria de servir per acreditar un determinat nivell de professionalitat i experiència que la mateixa Administració no hauria d'ignorar en els processos selectius que convoqui.

El Departament va informar el Síndic que acceptava incorporar aquesta experiència com a mèrit a l'hora d'accedir a la funció pública docent i així, en l'annex 1 (punt 1.4) de la Resolució EDU/618/2008, de 28 de febrer, de convocatòria de proves per a la provisió de places de funcionaris docents, s'inclou un paràgraf que assenyala que "els serveis prestats per professionals que imparteixen o hagin impartit el primer cicle de l'educació infantil que estiguin en possessió del títol de mestre especialista en educació infantil o del títol de grau equivalent, o del de tècnic superior en educació infantil, o de qualsevol altre títol declarat equivalent, acadèmicament i professional, a algun dels anteriors seran valorats pel subapartat que correspongui segons es tracti d'un centre públic o d'altres centres."

En l'àmbit local, s'ha de fer esment de la contractació laboral temporal per la via d'urgència, com ara en la queixa 02630/07, sobre un participant en el procés per a la contractació laboral d'un lletrat per a l'Oficina d'Habitatge, en la qual exposa la preocupació per la lentitud que afecta la tramitació d'aquest procediment d'urgència. El promotor de la queixa indicava que no havia rebut cap comunicació sobre la seva participació en aquest procés, que tampoc no s'havia fet pública cap llista d'admesos i exclosos i que, per tant, no sabia si és que no havia estat seleccionat o si el procés havia estat suspès o anul·lat per algun motiu.

Certament, la normativa reguladora de la contractació laboral temporal per part de les administracions locals catalanes és molt escassa, i més quan es tracta d'una contractació en cas de màxima urgència. Així, l'article 94 del Reglament de personal de les entitats

locals (aprovat pel Decret 214/1990, de 30 de juliol) únicament disposa el següent: "1. El personal interí i el personal laboral temporal no permanent són seleccionats mitjançant convocatòria pública i pel sistema de concurs, llevat dels casos de màxima urgència. [...] 3. En el cas de màxima urgència, el nomenament del personal interí i la contractació del personal laboral temporal s'han de publicar en el butlletí oficial de la província (BOP) i en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* (DOGC), i se n'ha de donar coneixement al ple en la primera sessió que tingui." A més, el decret municipal que va donar publicitat a la convocatòria d'aquest procediment no establia cap mecanisme específic ni determinava que s'hagués de fer pública una llista d'admesos i exclosos.

**En els procediments d'urgència per contractar personal laboral cal comunicar als interessats si els han seleccionat**

El Síndic comparteix el sentiment de desencís que manifesta el promotor de la queixa pel fet de no obtenir notícies de la seva participació en el procés selectiu en qüestió. Si bé l'ordenament jurídic reconeix un marge ampli a l'Administració a l'hora de seleccionar el seu personal laboral temporal, també és cert que les persones interessades en el procediment han de poder obtenir informació sobre la seva participació.

Per aquest motiu, el Síndic ha demanat que les properes vegades que l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat decideixi acudir al procediment d'urgència per a la contractació de personal laboral temporal, s'adoptin les mesures adients per comunicar a tots els participants en el procés si han estat seleccionats. D'aquesta manera, s'evitarien situacions com la que ha motivat aquesta queixa, en la qual un aspirant no seleccionat per la comissió de selecció es queda sense obtenir cap informació un cop presentada la sol·licitud.

La queixa 12698/06 també fa referència a la contractació laboral temporal d'un tècnic superior llicenciat en Dret per part de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès. El Síndic conclou que l'Administració municipal, tot i no disposar d'una vacant de titular superior d'administració general a la seva relació de llocs de treball al moment en què va necessitar contractar de manera urgent un llicenciat en Dret, a causa d'una important acumulació de tasques el primer trimestre de 2006, en l'àmbit de Territori, al Servei de Llicències

particulars, va proposar una contractació laboral per acumulació de tasques de sis mesos a una de les vuit persones candidates que van presentar-se a l'anunci i que es va publicar tant en un setmanari local com al web de l'Ajuntament.

L'article 291 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, estableix que el personal interí i el personal laboral no permanent són seleccionats mitjançant convocatòria pública i pel sistema de concurs llevat dels casos de màxima urgència en què el nomenament del funcionari o la contractació de personal només estan subjectes a un règim de publicitat que obliga que es facin constar en el butlletí oficial de la província i en el DOGC, i que se n'hagi de donar coneixement al ple en la primera sessió que tingui.

Això no obstant, de la informació proporcionada es constata que de la contractació laboral per sis mesos, no se'n va fer la publicitat legalment i reglamentàriament exigida. Igualment, l'any 2007 es va modificar la plaça 771 de la plantilla de funcionaris de tècnic superior d'administració especial (branca arquitectes) per la plaça 1068 de la plantilla de funcionaris de tècnic superior d'administració especial (branca lletrat). La modificació va ser efectiva en data 1 de gener i aprovada pressupostàriament. Atès que la contractació temporal havia finalitzat en data 28 de febrer, hi havia una plaça en la plantilla de l'Ajuntament per a aquesta finalitat i s'havia procedit a la selecció d'un titular en Dret per a l'àmbit de territori, es va nomenar un interí per ocupar-la, tot i que tampoc no es va incloure la plaça a l'oferta pública d'ocupació.

### S'han d'acreditar els motius pels quals cal contractar personal laboral temporal per la via d'urgència

En conseqüència, el Síndic entén que si la plaça estava vacant i dotada pressupostàriament, per tal com estava coberta en funció d'un contracte laboral fins al 28 de febrer de 2007, en el moment en què es va nomenar interina la persona que va ocupar el lloc de treball amb un contracte laboral ja no es donaven les condicions d'urgència a què l'Ajuntament va fer referència en la primera contractació que la persona interessada va denunciar.

Per tant, d'acord amb el que estableixen els articles 291.1 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, i l'article 94 del Decret

214/1990, de 30 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament del personal al servei de les entitats locals, la selecció del personal interí s'havia d'haver fet mitjançant una nova convocatòria pública del lloc de treball i pel sistema de concurs.

Ateses aquestes circumstàncies es considera que el nomenament d'interí que es va dur a terme és un acte nul de ple dret a què fa referència l'article 62.e) de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, pel fet que l'acte es va dictar prescindint totalment i absolutament del procediment legal que s'havia de dur a terme. Per això, el Síndic va demanar que la plaça d'interí de referència fos inclosa a l'oferta pública i proveïda en la forma legalment i reglamentàriament prevista. L'Ajuntament va acceptar aquestes consideracions i va comunicar al Síndic les mesures adoptades.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 02630/07	Irregularitats en la contractació laboral
Q 12698/06	temporal per la via d'urgència

### 3. Personal docent interí

Tot i la magnitud de les darreres convocatòries per accedir a la funció pública docent, l'Administració educativa encara se serveix d'un alt percentatge de funcionaris interins que s'ocupen de tasques docents. Com ha quedat reflectit en anteriors informes al Parlament, són diverses les queixes presentades per persones incloses en aquest col·lectiu. Enguany, cal remarcar-ne les següents.

Les queixes 03765/08, 03766/08 i 03768/08 van ser presentades per diverses mestres d'educació infantil, en concret, docents interines amb un nomenament per a dos anys, que es queixaven de l'actuació del Departament pel que fa al cessament anticipat en el seu lloc de treball, en data 31 d'agost de 2008, quan el seu nomenament era fins a la mateixa data del 2009.

Certament, els funcionaris interins, per oposició als funcionaris de carrera, es caracteritzen com a aquells que, per raons de necessitat justificada o d'urgència, en virtut de nomenament, compleixen funcions retribuïdes amb càrrec als pressupostos de les administracions públiques mentre no sigui possible que les compleixin funcionaris de carrera i es mantinguin les raons que en van justificar el nomenament. En el cas dels funcionaris docents interins, a Catalunya hi ha una normativa que regula el funcionament d'una borsa de treball i una sèrie de disposicions que periòdicament reglamenten la forma de cobrir les substitucions i les vacants, i la forma de procedir a les adjudici-

cacions de destinacions provisionals. D'acord amb els acords assolits amb les organitzacions sindicals, l'any 2007 el Departament d'Educació va nomenar diversos funcionaris interins i els va adjudicar una destinació per a dos cursos consecutius (2007-2008 i 2008-2009). A banda d'això, el Departament va convocar per Resolució EDU/618/2008, de 28 de febrer, les proves per a la provisió de places de funcionaris docents. Aquesta resolució preveu, a la base 9.1, que les persones aspirants seleccionades prenen possessió de la destinació adjudicada l'1 de setembre de 2008.

En vista que no hi havia un nombre suficient de places vacants per nomenar el professorat que havia superat el procés selectiu del 2008, el Departament va modificar, en data 28 de juliol de 2008, la Resolució EDU/1310/2008, de 24 d'abril, sobre adjudicacions provisionals, per poder donar per finalitzat el nomenament del personal interí que ja tenia una plaça adjudicada per al curs 2008-2009. Aquesta modificació normativa es va fer per Resolució EDU/2453/2008, de 28 de juliol, es va publicar en el DOGC 5187, de 4 d'agost, i va obligar les persones afectades a presentar-se als actes públics de nomenament que es van fer als serveis territorials al final del mateix mes d'agost per poder obtenir una nova destinació.

### Alguns docents interins que van veure reduït el temps del seu nomenament han presentat queixes

En vista de tot això, el Síndic va arribar a la conclusió que no es pot afirmar que l'actuació del Departament fos contrària a les normes vigents o que incomplís alguna de les reglamentacions aplicables, però sí que es pot afirmar que l'actuació del Departament no es va ajustar al que exigeix el principi de bona administració, com a mínim, des de dos vessants, com es detalla tot seguit.

D'una banda, la modificació normativa realitzada per resolució de 28 de juliol de 2008 respon a la necessitat de corregir les conseqüències d'una incorrecta planificació dels propis recursos humans, ja que no es va preveure el nombre de places vacants a les quals es podrien acollir les persones que havien superat el procés selectiu del 2008. Així doncs, una planificació més acurada i un càlcul més detallat d'aquestes qüestions podria haver evitat que alguns docents interins haguessin de veure finalitzat abans d'hora el seu nomenament per a dos cursos.

De l'altra, cal fer esment del fet que l'article 3 la de Llei 30/1992, de 26 de novembre, disposa que les

administracions han de respectar el principi de confiança legítima. Aquest principi, com a concreció del de bona administració, comporta que la persona que ha estat nomenada interina per un període de dos cursos espera que l'Administració mantingui aquesta decisió i, d'acord amb això, organitza la seva vida i adopta decisions relatives a la seva esfera privada, com ara el lloc de domicili. A més, cal pensar que la decisió del Departament es fa especialment onerosa per a les persones afectades si es té present que es va adoptar en ple període de vacances. Així, la modificació de la normativa es va publicar en el DOGC del 4 d'agost de 2008 i, encara que el Departament ho fes públic per Internet, el cert és que moltes persones afectades no van rebre la notificació de la fi del seu nomenament fins pocs dies abans dels actes públics de nomenament de final d'agost o, fins i tot, durant el mes de setembre.

Per aquest motiu, el Síndic ha suggerit a les persones afectades que, a l'empara de la institució de la responsabilitat patrimonial de l'Administració, presentin una reclamació al Departament perquè, si escau, els puguin ser indemnitzats els perjudicis que se'ls hagi pogut causar arran de la decisió del Departament d'anticipat el seu cessament.

L'altra queixa que convé destacar és la queixa 04715/07, sobre la disconformitat d'una mestra interina amb l'actuació del Departament en l'adjudicació d'una plaça en els nomenaments de l'estiu de l'any 2007.

La persona interessada no va poder formalitzar la sol·licitud de destinació per al curs 2007-2008 a centres docents d'educació infantil i primària des de l'aplicació informàtica, que no acceptava la introducció de les dades pel fet que –tot i que havia sol·licitat continuar en servei actiu fins el 31 d'agost de 2009– el Servei de Personal Docent la va informar que, com el personal interí, els nomenaments es feien curs a curs i com que tenia més de seixanta-cinc anys no se la podia nomenar com a interina.

Tot i així, la promotora de la queixa va presentar diversos escrits el mes de maig en què feia constar la voluntat de continuar en el servei docent, atès que estava acollida a les garanties d'estabilitat per al personal interí per resolució de la direcció dels Serveis Territorials d'Educació a Tarragona de data 12 de maig de 2006. Aquestes garanties comportaven, per als acollits, l'adjudicació de destinació d'acord amb les seves peticions en una fase prèvia a l'adjudicació de la resta d'interins i substituïts, i en el cas de la persona interessada, l'IES on havia presat serveis el darrer curs va fer constar el seu nom en la proposta de confirmació de personal interí en data 26 de juny de 2007, d'acord amb la voluntat manifestada per la promotora de romandre-hi presant els serveis.

El subdirector general de Gestió de Personal Docent va confirmar al cap de Personal dels Serveis Territorials a Tarragona, en data 12 de juliol de 2007, que, atès que la persona interessada estava acollida a les garanties d'estabilitat per al personal interí, tenia dret a ser nomenada i que podia prorrogar la permanència en el servei actiu fins a la data 31 d'agost de 2009. El mes d'agost de 2007 la promotora de la queixa va adreçar-se al Departament manifestant la disconformitat amb el fet que, tot i la confirmació del director del centre i la seva sol·licitud expressa, no va ser nomenada al centre demanat, on sí que van ser nomenats interins amb números d'ordre molt més alts que el seu, sense que en rebés resposta.

A partir de la informació rebuda del Departament, el Síndic va entendre que l'adjudicació de destinació d'acord amb les peticions de la persona interessada i en una fase prèvia a l'adjudicació de destinació de la resta d'interins i substituïts no es va poder fer efectiva per manca de tramitació per part del Departament de la sol·licitud de pròrroga en el servei actiu de la persona interessada amb la celeritat desitjable. En conseqüència, es va privar la persona interessada de la possibilitat d'obtenir una destinació d'acord amb les seves peticions en les condicions establertes a les garanties d'estabilitat i, més concretament, de poder continuar la seva tasca a l'IES que la va confirmar.

Per això, el Síndic va demanar la retroacció de les actuacions del Departament que, pel retard en la concessió de la pròrroga en el servei actiu sol·licitada en data 29 de novembre de 2006, va impossibilitar a la persona interessada l'exercici dels seus drets i una resposta expressa a l'escrit que la promotora va adreçar el mes d'agost de 2007 en què manifestava la disconformitat per no haver obtingut el nomenament a l'IES demanat. Finalment, el Departament va acceptar les consideracions del Síndic i va estimar el recurs que la persona interessada havia interposat en aquest sentit.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 03765/08	Cessament anticipat d'unes docents
Q 03766/08	interines amb un nomenament per a
Q 03768/08	dos anys
Q 04715/07	Disconformitat d'una mestra interina amb l'actuació del Departament d'Educació en l'adjudicació d'una plaça

#### 4. Condicions de treball i prevenció de riscos laborals

El acord relatiu a les condicions de treball del personal al servei de les administracions públiques de Catalunya són fruit del dret que constitucionalment i legalment reconeixen els articles 37.1 i 31 de la carta

magna i de l'Estatut bàsic de l'empleat públic (EBEP), respectivament, a la negociació col·lectiva.

D'acord amb l'EBEP, els empleats públics tenen dret a la negociació col·lectiva, la representació i la participació institucional per a la determinació de les seves condicions de treball.

Fins al 31 de desembre de 2008, i prorrogable tàcitament, és vigent, en l'àmbit de l'Administració autonòmica, el III Acord general sobre condicions de treball del personal de l'àmbit d'aplicació de la mesa general de negociació de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, aplicable a tot el personal sotmès al règim de dret administratiu i al personal funcionari que presti serveis a les entitats regulades per l'Estatut de l'empresa pública catalana.

Igualment, el personal laboral al servei de l'Administració autonòmica catalana té regulades les seves condicions de treball mitjançant el VI Conveni col·lectiu únic d'àmbit de Catalunya del personal laboral de la Generalitat de Catalunya per al període 2004-2008.

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

Per la seva banda, a les entitats locals també hi ha els convenis col·lectius del personal laboral i els acords de funcionaris que regulen les condicions de treball dels empleats al servei de l'Administració local catalana.

Entre d'altres, són objecte de negociació col·lectiva de les condicions de treball dues matèries a què vol fer referència aquest apartat de l'informe i són les relatives a la jornada laboral i a la prevenció de riscos laborals respecte de les quals s'han tramitat diverses queixes enguany.

No cal reproduir tota la normativa que obliga a prevenir i protegir els treballadors –sigui personal funcionari o laboral– dels riscos i perills que es puguin produir al seu lloc de treball. Tot i així, cal fer referència a la més recent d'aquestes normes que així ho estableix amb referència a les administracions, l'Estatut bàsic de l'empleat públic (Llei 7/2007, de 12 d'abril), que en l'article 14.l reconeix el dret dels empleats públics a rebre una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball.

La legislació de prevenció de riscos laborals es fonamenta en dos pilars: garantir la protecció adequada

dels treballadors i promoure una cultura preventiva a les organitzacions. Aquests principis són plenament aplicables a les administracions públiques, que tenen obligacions diverses en aquest àmbit. Cal ser conscients que la prestació correcta dels serveis públics també passa per assegurar que el personal que els ha de prestar treballa en un entorn saludable i segur.

Cal destacar en aquest àmbit la tramitació de la queixa 03161/07, presentada per una mestra d'educació infantil i primària, disconforme amb l'actuació del Departament d'Educació amb relació als perjudicis que havia causat a la seva salut l'emmagatzematge dels productes de neteja del centre al mateix despatx on acomplia les tasques de secretària del centre.

Al centre esmentat, en un mòdul prefabricat de 8 m<sup>2</sup>, es guardaven els productes de l'empresa encarregada de la neteja de l'escola (lleixiu, amoníac, desengreixant, etc.). Des del mes d'octubre del 2006 la promotora havia patit malalties diverses acreditades per diferents metges (erupcions cutànies, mals de cap, formació de ganglis al coll, etc.) que van comportar que al moment de presentar la seva queixa es trobés en situació de baixa laboral.

La promotora va notificar la situació d'acord amb el formulari previst per als accidents laborals i, durant el mes de març de 2007, els Serveis Territorials a Girona del Departament van ordenar l'emmagatzematge dels productes en un local separat, però després d'aquesta data les malalties van persistir, motiu pel qual va demanar novament als Serveis Territorials l'adopció de les mesures pertinents.

### Cal adoptar protocols d'actuació per prevenir situacions de riscos laborals

La Inspecció de Treball i Seguretat Social va detectar l'emmagatzematge en grans quantitats de productes de neteja sense disposar d'un lloc específic i la manca de realització d'una avaluació de riscos al centre de treball, i va concloure que s'havia produït una infracció de diversa normativa que calia esmenar.

De l'informe tramès es va comprovar que el Departament no disposava d'un protocol d'actuació escrit per a incidents relacionats amb productes de neteja i que es va limitar a demanar al centre la retirada dels productes i la ventilació de l'espai on s'emmagatzemaven, l'enviament d'un tècnic en prevenció de riscos laborals per examinar la situació *in situ* i la petició

a la direcció del centre de les fitxes de seguretat dels productes químics per conèixer les condicions d'emmagatzematge i les actuacions que calia dur a terme davant de les diverses situacions que es poguessin produir.

El Síndic va demanar al Departament l'adopció d'una sèrie de mesures per atendre la situació que havia motivat la queixa i, més concretament, va demanar que valorés l'oportunitat d'aprovar un protocol d'actuació per a aquests casos, protocol que hauria de formalitzar-se per escrit i ser conegut per les direccions dels centres, els delegats de prevenció i, si escau, les administracions locals que s'encarreguin de la contractació del servei de neteja.

### Els accidents laborals dels empleats públics poden originar la iniciació d'un procediment de responsabilitat patrimonial

La institució també va suggerir que el protocol preveïés el lliurament als serveis de prevenció de riscos laborals del Departament d'una còpia de les fitxes de seguretat dels diversos productes químics de neteja o d'altres de què facin ús els centres educatius des del moment en què els comencin a utilitzar perquè, en cas d'accident, sigui possible poder conèixer-ne amb immediatesa les característiques.

D'altra banda, atès que la persona interessada havia transmès el seu sentiment de manca d'una actuació decidida i proactiva del Departament a l'hora de reparar el seu dany i d'atendre la seva situació, i com que els danys patits en el desenvolupament de la seva feina podrien suposar-li una reducció de la seva vida professional i uns danys a la seva salut de caràcter irreparable, el Síndic va demanar al Departament que valorés la possibilitat d'incoar d'ofici un procediment de responsabilitat patrimonial que permetés determinar els danys produïts i la possible indemnització, d'acord amb l'article 5 del Reial decret 429/1993, de 26 de març, pel qual s'aprova el Reglament dels procediments de les administracions públiques en matèria de responsabilitat patrimonial.

A hores d'ara encara s'està pendent de resposta amb relació a aquest suggeriment, tot i que el Departament sí que ha informat el Síndic que s'estan elaborant uns protocols d'actuació per a aquests casos.

També enguany s'ha finalitzat la tramitació de la queixa 02424/07, que es va iniciar l'any 2007, relativa

a les condicions laborals dels treballadors d'una empresa que presta el servei d'atenció telefònica 010 que ofereix l'Ajuntament de Barcelona, els quals acomplien tasques de teleoperador sense el reconeixement de la categoria de gestor. A més, pel volum de trucades que havia d'atendre cada persona no es preveïen les pauses suficients i, per un horari de 8 hores diàries (inclosos els festius), els treballadors percebien sous inferiors als 1.000 euros mensuals.

Els promotors de la queixa es mostraven disconformes per la manca d'una implicació directa de l'Ajuntament en les condicions laborals dels treballadors del 010 i amb el fet que no es dugués a terme cap supervisió en aquest sentit, la qual cosa entenien que repercutia de manera negativa en la prestació del servei i en el nivell d'atenció als ciutadans.

En el mateix sentit, es va presentar al Síndic la queixa 02768/08, referida a les condicions de precarietat dels treballadors d'una empresa prestadora del servei d'atenció domiciliària de l'Ajuntament de Tarragona.

Segons els promotors de la queixa, l'empresa contractava persones que no disposaven de la formació i la titulació requerides i no tenia en compte els riscos laborals de les professionals d'atenció domiciliària ni la càrrega de treball que suposava en determinats casos, per exemple, a l'hora d'aixecar del llit determinades persones.

En ambdós casos (Q 02424/07 i Q 02768/07), un cop contrastada la informació facilitada per les persones interessades amb la tramesa per l'Ajuntament, es va concloure que l'assumpte resultava ser una qüestió de prova i de valoració dels fets amb relació a la qual no és possible la intervenció del Síndic.

## L'administració contractant ha de vigilar i supervisar les empreses prestadores de serveis

Tanmateix, la institució va adreçar als consistoris de Barcelona i Tarragona un seguit de reflexions, ja que si bé les administracions públiques estan obligades a controlar que les empreses que hagin estat contractades per prestar un servei públic ho facin d'acord amb les estipulacions del contracte, el cert és que la seva actuació no s'hauria de limitar només a això.

Certament, la prestació dels serveis públics s'ha de fer ajustada a la legislació vigent, i en aquesta qüestió, l'administració contractant ha d'exercir les seves

facultats de vigilància i supervisió de l'empresa contractada. Ara bé, el caràcter exemplificatiu que tenen les actuacions dels poders públics demana de les administracions contractants que vagin més enllà i comprovin que la prestació del servei públic que té encarregada l'empresa no es faci a costa de la vulneració de la legislació laboral en sentit ampli (seguretat social, prevenció de riscos laborals, etc.).

Per aquest motiu, el Síndic ha valorat especialment que els consistoris expressin preocupació per l'aplicació de les millors pràctiques socials i el respecte escrupolós dels drets i les condicions laborals dels treballadors a les empreses que presten serveis a l'Ajuntament.

Encara que no sigui aplicable al contracte vigent amb les empreses dels treballadors promotors de la queixa, aquesta lògica ha estat recollida per la legislació vigent en matèria de contractes públics i, per tant, el Síndic entén que és la que ha d'inspirar l'actuació dels ajuntaments en la interpretació del contracte vigent i la que hauria d'aplicar-se en properes contractacions, i així els ho ha exposat.

Finalment, i dins d'aquest apartat, cal destacar la tramitació de l'actuació d'ofici 01071/08, referida al seguiment de l'informe extraordinari que l'any 2007 ja va presentar aquesta institució titulat *El tractament de l'assetjament psicològic en el marc de les administracions públiques*.

L'actuació d'ofici 01071/08 obeeix a la voluntat de la institució de fer un seguiment de l'informe extraordinari presentat pel Síndic el novembre de 2007 sobre l'assetjament psicològic en el marc de les administracions públiques catalanes, en què es constatava que les situacions d'assetjament laboral produeixen una vulneració dels drets de les persones afectades i en què es proposaven una sèrie de recomanacions a les administracions per prevenir aquestes situacions i per reaccionar adequadament davant els casos en què es produeixin.

Per això, i per la responsabilitat que correspon al Departament de Governació i Administracions Públiques en matèria de funció pública, el Síndic va demanar-li quina és la valoració que fa del contingut i de les recomanacions que conté, com també de les noves actuacions que s'han d'emprendre per tractar el fenomen de l'assetjament psicològic laboral a la funció pública catalana.

El Departament va informar que entre els seus objectius per al 2008 s'inclouïa la revisió i l'adequació del procediment per prevenir i actuar en els casos d'assetjament psicològic, i del protocol de conflictes psicosocials a la feina, processos de revisió i adequació per fer de manera conjunta amb la Comissió Paritària General de Prevenció de Riscos Laborals.

El Departament entén que hi ha línies de millora del protocol existent per tractar aquelles situacions de conflictes interpersonals que no encaixen en els supòsits de fet de l'assetjament a la feina. Alhora, també va exposar la voluntat d'incloure els aspectes referents a l'assetjament psicològic en el desplegament normatiu de la Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, que s'ha de fer a Catalunya.

El Síndic ha valorat adequadament la voluntat del Departament d'introduir millores en el protocol vigent i d'incorporar aquestes qüestions en la llei que desplegui l'Estatut bàsic de l'empleat públic. Tanmateix, està previst que durant el 2009 el Síndic continuï amb la tasca de seguiment de les actuacions de l'Administració amb relació a aquest informe extraordinari.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 03161/07	Sobre els perjudicis a la persona interessada provocats per l'emmagatzematge de productes de neteja al seu lloc de treball
Q 02424/07	Manca d'implicació directa de l'Ajuntament de Barcelona en les condicions laborals dels treballadors del 010
Q 02768/07	Sobre les condicions de precarietat laboral d'una empresa prestadora del servei d'atenció domiciliària de l'Ajuntament de Tarragona

## 5. Diverses qüestions relatives a la policia local

Amb relació a la provisió de llocs de treball a la policia localenguany s'ha resolt la queixa 15767/06, sobre el nomenament de dos funcionaris interins per ocupar dues places vacants de caporal de la policia local de l'Ajuntament de Premià de Mar.

Un cop examinat l'informe tramès pel consistori, es va comprovar que es va publicar en el DOGC i en el BOP el nomenament de personal interí, havent-se acollit al supòsit reglamentàriament establert de màxima urgència, d'acord amb el que disposa l'article 35 del Decret 233/2002.

D'altra banda, però, l'article 38 del mateix Decret disposa que "el temps màxim de serveis a prestar en virtut de nomenaments produïts de conformitat amb el punt anterior no pot excedir els tres mesos, i la convocatòria adient s'ha d'instrumentar durant aquest període en la forma que recullen els articles anteriors quan es prevegi que la interinitat excedirà els tres mesos".

En aquest cas, els funcionaris interins havien estat nomenats feia més d'un any –en concret, el 31 de

maig de 2007– i la convocatòria per a la provisió de dues places de caporal mitjançant promoció interna va fer-se pública en el BOP de 6 de febrer de 2008 i en el DOGC de 22 de febrer de 2008.

**És possible nomenar, amb limitació temporal i per raó d'urgència, policies locals com a personal funcionari interí**

Atès que la funció principal d'aquesta institució és supervisar l'actuació de les administracions, el Síndic es va adreçar al consistori per remarcar que el llarg lapse de temps en què aquests funcionaris havien estat prestant els seus serveis en la condició de personal interí nomenat en cas de màxima urgència, contrastava amb els tres mesos que, com a termini màxim, determina la normativa en aquestes situacions.

Igualment, el Síndic va comunicar a l'Ajuntament que la tramitació de la queixa havia permès constatar diverses irregularitats en la provisió dels llocs vacants de caporal de la policia local, i li va manifestar que la comissió de serveis no és una de les formes de provisió legalment i reglamentàriament establertes per a les policies locals.

També cal recordar que, segons la normativa vigent, les administracions han de motivar les decisions, especialment quan tenen caràcter discrecional, circumstància que no es produïa amb relació al nomenament de funcionaris interins de la policia local en cas de màxima urgència. Alhora, el Síndic va remarcar que la Subdirecció General de Coordinació de les Polícies Locals del Departament d'Interior, en data 30 de gener de 2007, també va requerir el consistori per esmenar les irregularitats detectades en el procés selectiu.

Finalment, i tot i que es van esmenar diverses deficiències i es va instrumentalitzar una convocatòria per proveir els dos llocs vacants de caporal per promoció interna, el Síndic va exposar que aquesta forma de procedir de l'Ajuntament no s'ajusta al que hauria de ser la bona administració dels assumptes públics, ja que l'Ajuntament podia haver adoptat amb més diligència les decisions necessàries per proveir els llocs vacants d'acord amb la normativa. I més encara si es té present que la Subdirecció General de Coordinació de les Polícies Locals també va requerir l'esmena de les deficiències detectades.

Enguany, i amb relació amb aquest mateix assumpte, continua la tramitació de la queixa 10896/06, relativa



a la provisió irregular de places de comandament a la policia local de l'Ajuntament de Roses sota la figura del càrrec habilitat, concretament la plaça de sotsinspector, una de sergent i dues de caporal.

El promotor identificava amb nom i cognoms les persones que cobrien aquestes vacants, però la informació facilitada en primera instància per l'Ajuntament només feia referència a l'existència de dues vacants, concretament, una plaça de sergent i una de caporal, i que s'estaven exercint, per raons de servei, en comissió de serveis, forma de provisió que, com ja s'ha apuntat més amunt, no està prevista en la normativa vigent sobre accés, promoció i mobilitat de les policies locals.

Amb posterioritat a la informació facilitada per l'Ajuntament, la institució va rebre un correu electrònic de la persona interessada d'acord amb el qual fins llavors no s'havia efectuat cap actuació per deixar sense efecte tots els nomenaments dels quatre llocs de comandament de la policia local de Roses i que continuaven com a càrrecs habilitats un sergent i dos caporals i només s'havia publicat una convocatòria relativa a una vacant de sergent i una de caporal, per la qual cosa ha calgut demanar nova informació a l'Ajuntament sobre aquest assumpte.

Respecte de les situacions administratives dels policies locals, cal destacar la tramitació de la queixa 04948/06, a hores d'ara resolta en part, relativa a la situació d'excedència d'un policia local de Santa Coloma de Cervelló. Aquest policia local va demanar-la per incompatibilitats i, a l'hora de voler reingressar al seu lloc de treball, cosa que encara no ha aconseguit, se'l va declarar en situació d'excedència voluntària per interès particular perquè segons l'Ajuntament la situació d'incompatibilitat va cessar en el moment en què el promotor de la queixa va deixar de prestar serveis al cos de la Policia Local de l'Ajuntament de Torrelles de Llobregat.

**La normativa vigent no estableix la comissió de serveis com a forma de provisió dels llocs de treball de la policia local**

Tanmateix, el Síndic va entendre que la situació en què la persona interessada havia de quedar és la que determina el Decret legislatiu 1/1997, de 31 d'octubre, pel qual s'aprova el text legal vigent a Catalunya en matèria de funció pública, d'excedència voluntària per incompatibilitats, ja que aquest tipus d'excedència no pot ser modificada de manera unilateral per l'Ajuntament, sinó en virtut de disposició legal.

De la normativa en vigor, no se'n pot deduir que la persona interessada hagués de passar a una excedència voluntària per interès particular des de la situació d'excedència voluntària per incompatibilitat, ja que, d'acord amb el que estableix l'article 86 del Decret legislatiu esmentat, queden en aquesta situació els funcionaris públics quan, un cop finalitzada la causa que en va determinar el pas a una situació diferent de servei actiu, incompleixen l'obligació de sol·licitar el reingrés en el termini establert reglamentàriament.

**L'Administració no pot modificar unilateralment una situació administrativa d'excedència per incompatibilitats**

En aquest cas, la voluntat de la persona interessada de reingressar a la seva administració d'origen es va fer palesa no únicament amb la sol·licitud expressa de tornar a prestar serveis a l'Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló, sinó prenent part en totes les convocatòries per proveir places de policia local, tot i que els resultats no van ser favorables als seus interessos.

El consistori va invocar la situació administrativa d'excedència voluntària per interès particular en els termes regulats per l'article 29.3.a de la Llei 30/1984, de 2 d'agost, de mesures per a la reforma de la funció pública local, que en realitat no té aquest caràcter específic que l'Ajuntament li atribueix –i així li ho ha comunicat el Síndic– sinó que es tracta d'una llei aplicable al personal de l'Administració civil de l'Estat i dels seus organismes autònoms, i amb caràcter supletori, al personal al servei de les administracions públiques no incloses en el seu àmbit d'aplicació.

El Síndic va manifestar que no és el mateix la situació del funcionari que demana el reingrés que la qui omet aquest deure o no compleix l'obligació de fer-ho dins del termini previst. Per tant, la institució entén que els funcionaris en situació d'excedència voluntària per incompatibilitats que no obtenen el reingrés un cop sol·licitat, per manca de lloc vacant amb dotació pressupostària, han de romandre en aquesta situació d'excedència voluntària per incompatibilitat fins que es produeixi aquesta vacant.

En el cas del promotor sí que hi van haver les vacants dotades pressupostàriament que podien haver donat lloc al reingrés pel sistema d'adscripció provisional fins a la provisió definitiva. Tanmateix, és cert que

l'adscripció està condicionada per Llei a les necessitats del servei (que sí que s'han palesat) i al compliment dels requisits per al desenvolupament del lloc de treball (que l'Ajuntament entén que no es produeixen, atès que el resultat obtingut en els tests psicotècnics dels concursos per a la provisió dels llocs vacants d'agent de la policia local ha estat no apte) i així se li va comunicar a la persona interessada.

Això no obstant, atès que es podria arribar a una situació en què la persona interessada mai no pogués fer efectiu el dret legalment reconegut al reingrés al servei actiu en l'Administració, de la qual és funcionari, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que estudiés les possibilitats legals, d'acord amb la sol·licitud de la persona interessada de data 8 de novembre de 2006, a la qual a hores d'ara no ha donat resposta, de concedir-li el reingrés com a funcionari de la corporació en una plaça del mateix grau i nivell que la que disposava quan va sol·licitar l'excedència, encara que no sigui com a agent de la policia local.

Tot i que l'Ajuntament finalment va acceptar declarar la situació administrativa del promotor d'excedència voluntària per incompatibilitats, a hores d'ara, no ha respost al suggeriment anterior.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 10896/06	Sobre la provisió irregular de places de comandament a la policia local de l'Ajuntament de Roses
Q 04948/06	Sobre la situació d'excedència d'un policia local de Santa Coloma de Cervelló

## 1.5. Participació en els afers públics

### 1. Introducció

La participació en els afers públics, ja sigui mitjançant l'accés a la informació o mitjançant la col·laboració en la definició i la posada en pràctica de les polítiques públiques, continua sent una font de queixes i reclamacions per part dels regidors electes i els ciutadans. Aquest és un fenomen que es presenta especialment en l'àmbit de l'Administració local, atès que és la més propera als interessos i al dia a dia dels ciutadans.

En aquest apartat, cal destacar els problemes per accedir a la informació municipal, la presència dels grups municipals en les empreses municipals i en els mitjans de comunicació de titularitat municipal i la disponibilitat dels espais comuns per a les tasques que els són pròpies. D'altra banda, també cal fer referència a la participació dels ciutadans no electes en l'àmbit local per mitjà de les consultes populars.

### 2. L'accés a la informació municipal

Quant al que es podria considerar una demanda desproporcionada i inabastable de sol·licituds d'informació i preguntes, hi ha el cas que afecta l'Ajuntament de Puigdàlber (Q 00514/08). El grup municipal a l'oposició va demanar la intervenció del Síndic perquè considerava que l'alcaldesa obstruïa el seu dret d'accés a la informació pel fet de no atendre les seves peticions d'informació, i perquè no donava resposta als seus escrits. La resposta de l'Ajuntament incloïa alguns exemples d'informació donada i al·ludia a la migradesa de recursos amb què compta el consistori.

Davant aquesta resposta de l'Ajuntament, la situació plantejada girava al voltant de si hi havia hagut conculcació del dret a la participació en els afers públics o, alternativament, un abús en l'exercici d'aquest dret.

Davant del dret inqüestionable dels regidors a obtenir l'accés a la informació municipal i a ser tinguts en compte en les seves demandes, es planteja el tema dels límits en l'exercici d'aquest dret; uns límits que, en cas que s'acceptin, haurien de ser considerats en sentit restrictiu i no expansiu, atesa la prevalença del dret constitucional a participar en els afers públics de manera plena i informada.

La normativa vigent, quan proclama i descriu el dret dels regidors a rebre resposta expressa a les seves demandes i a accedir a la informació municipal, estableix uns límits en funció del contingut de la informació demanada. Així l'article 164.3, lletres a i b, del Text refós de la Llei municipal i de règim local (en endavant TRLMRL), estableix que la denegació d'accés a la informació demanada ha de basar-se en els supòsits taxats dels apartats a) i b) de l'article 164.3, és a dir, quan es pugui vulnerar el dret constitucional a l'honor, la intimitat personal, familiar, o la pròpia imatge, o matèries afectades per la legislació general sobre secrets oficials o per secret sumarial.

En la normativa de règim local, però, no s'estableix cap limitació en funció de la quantitat o freqüència de les demandes que es puguin presentar, si bé han de tenir-se en compte alguns criteris quant a l'existència de possibles límits quantitius en l'exercici del dret.

- Quan es proclama el dret de tots els membres de la corporació a obtenir informació sobre els afers municipals, es fa amb relació a "dades o informacions que són en poder dels serveis de la corporació i són necessaris per al desenvolupament de llur funció" (article 164.1 del TRLMRL).
- El dret d'accés, l'han d'exercir els particulars de manera que no es vegi afectada l'eficàcia del funcionament dels serveis públics" (article 37.7 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les

administracions públiques i del procediment administratiu comú). Si bé aquest precepte no és aplicable directament al dret d'accés dels regidors, el principi d'eficàcia (art. 103.1 CE) també afecta aquest àmbit, com també la prohibició de l'abús del dret (art. 72 CC). Tanmateix, aquest límit no es pot aplicar de la mateixa manera que als ciutadans, ja que els serveis administratius, quan acompleixen les sol·licituds d'accés, exerceixen una funció substancial a la seva tasca, i l'eficàcia també es manifesta en l'acompliment correcte de les peticions dels regidors.

La jurisprudència del Tribunal Suprem ha tingut en compte, a l'hora de pronunciar-se sobre la possible conculcació del dret a l'accés a la informació municipal, que l'exercici d'aquest dret pugui afectar, de manera il·legítima, el funcionament dels serveis públics, i també que l'ús d'aquest dret sigui utilitzat amb una finalitat diferent del desenvolupament de la funció de control i fiscalització, com ara l'obstrucció de l'acció de govern. De forma unànime, la jurisprudència del Tribunal Suprem s'ha manifestat en el sentit que la càrrega de prova d'aquests usos inadequats correspon a la corporació (Sentència del Tribunal Suprem 6.6.1997, Sala Penal).

### S'ha de motivar la no-atenció de demandes d'informació per desproporcionades

De la documentació aportada per les parts, resulta que el grup municipal reclamant havia presentat en onze mesos més de 120 demandes escrites per ser contestades. A partir de la consulta de tota la documentació, el Síndic va considerar que, ja sigui per escrit o mitjançant els debats en el ple, les demandes d'informació s'han intentat satisfer sense que es pugui considerar que en l'equip de govern hi hagi una actitud habitual de no atendre les peticions del grup municipal. És clar que la precarietat de recursos que pugui patir l'Ajuntament de Puigdàlber no la pot esgrimir com a excusa l'equip de govern per obviar la satisfacció dels drets dels regidors, però s'ha de valorar si aquesta càrrega de treball és assumible o no pels recursos personals de l'Ajuntament sense desatendre, de manera severa, l'acció de govern i l'Administració municipal ordinària. Igualment, caldria valorar l'entitat de cada una de les peticions, ja que no totes eren iguals.

Alguns dels escrits plantejaven preguntes, la majoria de les quals podien tenir resposta ja coneguda. Fan referència a conceptes i institucions generals i fonamentals del funcionament democràtic dels ajunta-

ments i que troben solució en la normativa legal. Es tracta d'un recurs més aviat dirigit sobretot a provocar el debat legítim sobre les actituds i les idees, al si del ple de la corporació o de la confrontació política, i no tant a obtenir informació municipal concreta per a l'exercici del control de l'acció de govern.

Per contra, altres demandes d'informació concreta sobre polítiques concretes municipals s'ajustaven més a les finalitats de fiscalització de l'equip de govern. Cal, doncs, trobar un equilibri adequat entre l'exercici legítim del dret d'accés a la informació municipal i la possibilitat de facilitar l'acció de govern efectiva de satisfacció de l'interès general, en aquest cas de la població de Puigdàlber, i alhora mantenir l'actitud crítica pròpia dels grups situats a l'oposició, tenint sempre en compte la realitat concreta d'aquest municipi.

A partir d'aquesta situació, i aplicant el règim jurídic descrit més amunt, el Síndic va formular algunes recomanacions, entre les quals destaquen les següents:

- El demandant d'informació o interpellador de l'equip de govern ha de temperar la seva actuació d'acord amb les circumstàncies materials concretes que concorrin a l'Ajuntament i al que es pugui derivar de la seva experiència com a anterior titular del govern municipal.
- La possible precarietat de recursos municipals no ha de ser excusa perquè l'equip de govern deixi de subministrar als grups municipals la informació necessària per desenvolupar la tasca que tenen encomanada, però quan l'equip de govern no atengui les sol·licituds d'informació perquè consideri que la demanda d'informació és desproporcionada, irracional o no es dirigeix a les funcions pròpies dels regidors, i causa una obstrucció en el funcionament ordinari de l'Ajuntament, ho haurà de motivar i provar.
- Les conductes de les parts s'han d'inspirar en el respecte al principi de bona fe. A més de ser una pauta desitjable de comportament social, el principi de bona fe està recollit pel nostre ordenament, i la jurisprudència l'ha anat omplint de contingut concret (Article 7 del Codi civil).

També en l'àmbit de les sol·licituds d'informació, la queixa presentada pel grup municipal d'Entesa per Sabadell considerava que l'equip de govern incomplia el deure d'oferir resposta expressa i de facilitar l'accés a la informació municipal perquè havia derivat algunes de les qüestions plantejades per aquest grup a ser tractades en les comissions informatives corresponents. De la informació obtinguda pel Síndic, se'n desprenia que havien estat tractades d'aquesta manera el 25,7% de les peticions presentades pel grup reclamant.

Així, l'article 164 del TRLMRL, aprovat per Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, en regular el dret d'in-

formació dels membres de les corporacions locals, té en compte dos règims diferents d'accés a la informació municipal: un accés directe que correspon als supòsits previstos als apartats a), b) i c), és a dir, informació necessària per a l'exercici de funcions delegades, assumptes propis de la responsabilitat encomanada, informació relativa als assumptes inclosos a l'ordre del dia dels òrgans dels quals són membres i informació que també sigui d'accés lliure als ciutadans. En els altres casos, i quan és necessari per al desenvolupament de la funció de regidor, es preveu un accés indirecte mitjançant una petició expressa al president de la corporació o de la comissió de govern.

L'article 105 del TRLMRL estableix l'accés a la informació dels regidors en el marc de les sessions del ple de la corporació.

Aquest article preveu la possibilitat de formular precis i preguntes per ser atesos en la sessió del ple i en regula el règim. El Síndic dona per sabut el contingut de l'article i, per tant, no el reproduïm.

### La resposta oral a preguntes o demandes d'informació escrites és legítima

En aquest apartat interessa fer notar que els precis i les preguntes, que, òbviament, poden contenir demandes d'informació, habitualment són contestats oralment, respostes que evidentment quedaran reflectides a l'acta escrita corresponent.

L'apartat 4 d'aquest article 105 estableix que "es poden formular també preguntes a respondre per escrit. En aquest cas, han de ser contestades en el termini màxim d'un mes". És a dir, que s'estableix de forma expressa que "es poden formular preguntes a respondre per escrit", però cal inferir, també, que altres preguntes poden ser contestades oralment. En el cas de control de l'acció de govern local, no es pot formular de manera rígida l'equació: pregunta o demanda d'informació escrita igual a resposta preceptiva escrita.

És cert que l'article 105 del TRLMRL es troba dins del capítol d'ordenació de les propostes i dels debats. S'entén dels òrgans col·legiats, però s'inscriu en el títol més ampli dedicat al funcionament dels ens locals. D'altra banda, la mateixa dinàmica de l'acció política, els criteris d'oportunitat, proporcionalitat, eficàcia i la proximitat física dels diferents actors poden modular la conveniència d'un sentit o un altre

de la forma d'actuar més convenient per als interessos generals.

En conseqüència, la resposta oral a preguntes o demandes d'informació escrites plantejades pels electes, ja sigui en el marc del ple o no, és legítima. Aquesta resposta oral és convenient que es produïxi, però, en el marc d'una certa formalitat, com per exemple al si d'una comissió, d'un òrgan de govern i aixecant-ne acta com és preceptiu (article 27 de la Llei 30/1992.). A més, caldrà que la resposta oferta no sigui banal ni evasiva i aportï informació efectiva o el compromís futur d'oferir-la.

Aquesta actuació no significa, necessàriament, una obstrucció al dret a rebre informació i resposta a les qüestions plantejades.

La normativa en matèria de règim local atribueix a les comissions informatives la funció d'estudi, informe o proposta d'aquells temes que hagin de ser entesos pel ple de la corporació, la junta de govern o l'alcalde, és a dir, tot allò que és competència d'aquests òrgans de govern municipal, que entre els tres engloben tot l'àmbit de l'actuació municipal (article 60 del TRLMRL i 123 del Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals).

D'altra banda, la redacció dels articles 55 i 56 del Reglament orgànic municipal de l'Ajuntament de Sabadell emfatitza més aquesta funció de demanda d'informació i d'intercanvi d'informació de les comissions informatives, amb un desenvolupament essencialment oral, tot i que més tard es disposi de l'acta corresponent.

Així doncs, el Síndic entén que el marc de les comissions informatives és un lloc apropiat per oferir resposta a demandes escrites, sobretot les que facin referència a informació o actuacions d'acció de govern o estat de determinats projectes, reflexions i avaluacions sobre aspectes concrets i que puguin ser contestades sense la necessitat d'oferir dades extenses i prolixes, cas en què seria més adequat oferir resposta escrita o l'accés a la informació i eventualment l'entrega de còpia de la documentació que calgui.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 00514/08	Sobre l'accés a la informació municipal

### 3. La participació dels grups municipals en les empreses municipals

El grup municipal Coordinadora Reusenca Independent (CORI) ha demanat la intervenció del Síndic perquè, segons la queixa que va presentar, l'equip de govern de l'Ajuntament de Reus el marginava de la

presència als òrgans de govern del hòlding d'empreses municipals Innova, SL.

Per mitjà d'Innova, SL, i la resta d'empreses que engloba, es gestionen serveis d'importància cabdal per a l'interès municipal, com ara aparcaments públics i mercats, aigües, gestió ambiental, serveis funeraris, salut, urbanisme, esport, transport, sanejament, etc. Així, tot i que el ple municipal exerceix les competències atribuïdes a la junta general de socis on està representat el grup municipal CORI, la gestió quotidiana de temes tan importants se sostreu del coneixement i el control de la CORI, però no de la resta de grups.

### Els grups municipals tenen dret a formar part dels òrgans de govern dels organismes autònoms i les societats amb capital municipal

Quant a la normativa aplicable al cas plantejat, el Reglament orgànic municipal vigent de l'Ajuntament de Reus (en endavant ROM), a l'article 12, estableix que tots els grups municipals tenen dret a formar part, mitjançant regidors o altres ciutadans, dels òrgans de govern dels organismes autònoms municipals i de les societats amb capital municipal. Això no obstant, l'equip de govern gaudeix de la mateixa proporcionalitat que en el ple de la corporació, i els grups a l'oposició es reparteixen la resta de llocs de manera que, en cas que sigui procedent, els grups més minoritaris han d'agrupar-se a fi de designar els representants que els corresponguin.

D'altra banda, els estatuts d'Innova, SL, preveuen que el consell d'administració ha d'estar compost per un mínim de tres i un màxim de dotze membres. L'escriptura de constitució d'Innova, SL, de 27 de març de 2002, nomena dotze consellers.

Cal recordar que quan es planteja aquest supòsit, en l'actualitat, només en són onze, ja que a la legislatura anterior s'havia reduït un membre conseller.

Davant d'aquest règim jurídic aplicable, el Síndic va sol·licitar informació a l'alcalde sobre la decisió presa, i aquest, en la seva resposta, va argumentar que afegir un representant de la CORI trencaria la proporcionalitat i l'actual dinàmica de majories i minories, tot i que sempre seria possible que els grups municipals de l'oposició cedissin un dels seus llocs a la CORI, la qual cosa no era una situació determinable per part d'aquesta alcaldia.

Tanmateix, atès que l'article 12 del ROM, esmentat més amunt, que reconeix el dret de representació i la forma en què ha d'articular-se, està expressat amb caràcter imperatiu, no potestatiu, cal preveure que els grups més minoritaris no es posin d'acord, o no tinguin la iniciativa per posar-se d'acord, i que algun d'ells resti al marge. Per tant, el Síndic va recordar a l'alcalde que no podia excloure's del deure de fer possible el dret reconegut a la CORI si no es produïa un acord espontani entre els grups per donar cabuda a la CORI, atesa la seva posició institucional i la seva condició de garant de la bona salut democràtica i dels bons hàbits democràtics de la institució municipal. En aquest sentit, el grup municipal de la CORI podria demanar empara a l'alcalde si considerés que la resta de grups no li faciliten l'exercici reconegut a l'article 12 del ROM. A hores d'ara, l'Ajuntament no ha respost els suggeriments del Síndic.

#### 4. Accés als mitjans de comunicació de titularitat municipal

Un cop més s'ha de fer notar que alguns equips de govern no respecten el dret de tots els grups municipals a publicar i aparèixer en els mitjans de comunicació de titularitat municipal. Aquests mitjans no són d'ús exclusiu de l'equip de govern, sinó que formen part del patrimoni públic com a finalitat informar sobre la vida municipal i informar des de les diferents sensibilitats i opcions polítiques per poder construir una opinió pública amb coneixement suficient i contrastat. Tot i així, cal fer-se ressò de l'obstaculització d'aquest dret per alguns alcaldes.

Així es tramita la queixa 01617/08, presentada pel grup municipal de Convergència i Unió a l'Ajuntament de Cambrils. A l'escrit de queixa, el reclamant manifesta la disconformitat amb la supressió de l'espai reservat als grups municipals en el butlletí d'informació municipal.

### S'ha de garantir el dret d'accés dels electes als mitjans de comunicació municipals

El Síndic va recordar a l'alcalde que està obligat per llei a garantir la participació dels regidors i dels grups municipals en els òrgans d'informació i difusió municipals, com ara la televisió local, les emissores de ràdio municipals i les publicacions i els butlletins editats per l'Ajuntament, tal com consta a l'article 170.2 del Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya. En conseqüència, garantir el compliment d'aquest dret de presència dels electes als mitjans de comunicació de titularitat municipal no

és un acte discrecional sinó obligat i, tal com estableix el text legal, cal disposar d'un reglament municipal que reguli el funcionament d'aquests mitjans.

A hores d'ara, l'alcalde no ha contestat el recordatori de deures legals del Síndic.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 01617/08	Manca d'accés als mitjans de comunicació municipals

### 5. Ús de les dependències municipals per part dels grups municipals

El grup municipal d'Esquerra Republicana de Catalunya va demanar la intervenció del Síndic davant la negativa de l'equip de govern de l'Ajuntament de Pau a deixar-li utilitzar el centre cívic i la sala de la casa consistorial per fer una reunió del grup municipal amb els veïns (Q 02845/08).

L'alcalde va acompanyar la seva resposta a la demanda d'informació del Síndic amb la transcripció del decret d'alcaldia en què es denega l'ús demanat "perquè no es permet l'ús de cap equipament municipal per celebrar-hi actes de caire polític, obert al públic, fora de les campanyes electorals".

El Síndic, en la seva resolució, va considerar que en aquest cas concret la petició d'ús de l'espai públic de la sala, la va fer un grup municipal que, com a 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 manera 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 fer reunions al mateix edifici de la corporació.

És cert que aquesta obligació de disposició d'espais es predica d'aquells municipis amb una població superior als dos mil habitants, però des del moment en què l'Ajuntament ja disposa de locals habilitats per a reunions i actes públics, aquests locals han d'estar a la disposició dels grups municipals en els termes descrits per la norma esmentada. El contrari podria entendre's com un entorpiment de la tasca de representació dels grups municipals.

Així doncs, el Síndic entén que excloure de l'ús de la sala les reunions de caràcter polític promogudes pels

grups municipals per les raons invocades per l'alcalde no és ajustat a dret perquè és contradictori amb la raó de ser d'aquests grups. Les reunions dels grups municipals són, per naturalesa, polítiques. L'essència del treball assignat als grups és política, en tant que representants i participants democràtics en la gestió de l'interès col·lectiu, de les inquietuds comunes, objecte primordial de l'acció política. La norma esmentada estableix el dret dels grups municipals a mantenir reunions en aquestes dependències i no en perjudica el contingut, ni correspon a l'equip de govern fiscalitzar-ne el contingut.

D'altra banda, una limitació genèrica dirigida a la totalitat dels ciutadans de dur a terme en aquests espais actes polítics pot causar problemes a l'hora de definir la condició política o no d'un acte determinat. En un sentit lax, tot el que tracti sobre qüestions d'interès general, ja siguin de caràcter cultural o facin referència a la governabilitat del municipi i les seves inquietuds, pot considerar-se inclòs a l'esfera política. No solament és polític el que es consideren actes propis de la confrontació política per a l'accés al poder democràtic i a l'exercici del poder. Les sessions dels plens, per exemple, són expressions de l'activitat política per excel·lència.

D'altra banda, cal recordar que l'article 23 de la Constitució espanyola i el 29 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya vigent reconeixen explícitament el dret dels ciutadans a participar en els afers públics, i l'article 43 de l'Estatut encarrega als poders públics el foment de la participació en tots els àmbits que afecten la comunitat. El Síndic entén que forma part d'aquest foment facilitar l'ús dels espais públics per debatre i mantenir el contacte amb els ciutadans electors.

El Síndic va recordar a l'alcalde de Pau el deure legal de facilitar al grup municipal reclamant i a tots els grups en general l'ús de les dependències municipals per al desenvolupament de les seves activitats.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 02845/08	Ús de les dependències municipals per a ús dels grups municipals

### 6. Consultes populars a iniciativa municipal

La queixa 04689/08 es va tramitar a demanda de l'associació de veïns de Badalona, afectada per una problemàtica plantejada en l'àmbit territorial de Sant Adrià de Besòs. L'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs va convocar una consulta popular que demanava el parer sobre si s'havien d'enderrocar o preservar les xemeneies, i l'associació en qüestió va demanar la intervenció del Síndic perquè que els veïns de Bada-

lona, que també podien tenir interès en el tema objecte de consulta, no hi podien participar.

Amb relació a les queixes relacionades amb la participació ciutadana en la gestió dels assumptes públics, el Síndic sempre ha proclamat que cal que les administracions potenciïn les tècniques i els mètodes de participació establerts en l'ordenament jurídic.

Un d'aquests mètodes de participació són les consultes populars que tenen com a funció afavorir la participació informada de la població en el procés de presa de decisió i copsar l'estat d'opinió dels vilatans en relació amb el tema sotmès a consulta.

Ara bé, el Síndic també ha dit que el que dóna fiabilitat i seguretat jurídica a la participació és que les formes adoptades perquè aquesta participació es faci efectiva compleixin els requisits establerts normativament.

## S'han de garantir les formes de participació previstes a l'ordenament jurídic

Així, l'article 69.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, afirma que les formes, els mitjans i els procediments de participació que les corporacions estableixin, en exercici de llur potestat d'autoorganització no poden, en cap cas, menystenir les facultats de decisió que corresponen als òrgans representatius que regula la Llei.

Aquesta previsió es repeteix al Decret 294/1996, de 23 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de consultes populars, que també disposa que el cos electoral convocat en les consultes populars ha d'estar format pels veïns inscrits al padró d'habitants vigent a la data de la convocatòria al municipi de què es tracti.

Els 260 veïns del barri de La Mora, que són socis de l'associació de veïns esmentada, no consten inscrits al padró d'habitants de l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs, per la qual cosa, d'acord amb el marc normatiu exposat, no poden formar part del cos electoral de la consulta popular instada per aquest Ajuntament.

Tanmateix, el Síndic va considerar que aquest impediment normatiu no és obstacle perquè els veïns del barri de La Mora, ja sigui directament o a través de l'associació esmentada, puguin exposar les seves opinions sobre el futur de les tres xemeneies de la central tèrmica, que per les seves dimensions esdevé omnipresent i que els és tan propera.

En aquest sentit, la postura dels veïns es podia traslladar a l'Ajuntament que els representa, el de Badalona, que també està implicat en la transformació urbanística d'aquesta zona, perquè en tingui coneixement i la pugui prendre en consideració en el marc de les alternatives de participació de què s'ha dotat, com ara el Consell d'Entitats del Districte.

D'altra banda, es va comprovar que l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs, prèviament a la consulta popular, del 13 al 22 d'octubre havia organitzat unes jornades d'informació i debat de caràcter públic, sota el títol "Parlem de les Tres Xemeneies", en el marc de les quals el Síndic va considerar que tant l'associació com els veïns de la zona, individualment, podien haver exposat la seva posició sobre aquesta qüestió.

### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 04689/08	Consulta popular a iniciativa de Sant Adrià de Besòs sobre l'enderrocament d'unes xemeneies

### 1.6. Relacions amb les administracions

L'àrea d'administració pública i drets, pel seu caràcter transversal, es relaciona amb tots els departaments de la Generalitat amb una intensitat similar. S'ha de remarcar que, en general, la resposta facilitada pels diversos departaments és correcta i satisfactòria, i no presenta retards remarcables amb algunes excepcions. De vegades, s'aconsegueix agilitar la tramitació de les queixes mitjançant la comunicació amb els responsables de les àrees implicades.

Pel que fa a l'Administració local, si bé en general el grau de col·laboració és satisfactori, la casuística és més diversa. També de vegades s'aconsegueix millorar l'eficàcia en la resposta per mitjà del contacte directe, especialment, en aquest cas, pel trasllat de personal del Síndic de Greuges al municipi corresponent per tractar les qüestions controvertides.

Sovint el retard excessiu no deixa de ser un reflex del mateix retard de l'Administració a resoldre els procediments més enllà dels terminis establerts legalment. Per aquesta raó, el Síndic, a banda de reiterar la seva petició d'informe, insisteix en la necessitat que les administracions resolguin dins de termini, ja que és una qüestió fonamental amb vista a la garantia de la bona administració, com per exemple alguns supòsits de queixes relatives a responsabilitat patrimonial en l'àmbit de la sanitat (entre d'altres, les queixes 01010/08, 05036/07 i 03573/07).

Un exemple de supòsit remarcable de retards, n'és la queixa 03802/07, en relació amb l'Agència Catalana de Consum, i la queixa 02211/08, en relació amb l'Ins-

titut Català d'Energia. En aquests casos, l'endarreriment del Departament d'Economia i Finances a respondre a les peticions el Síndic està motivat possiblement per l'amplitud i la diversitat d'àmbits d'actuació administrativa que depenen d'aquest departament, amb diferents organismes implicats.

De vegades, al retard s'afegeix el fet que la resposta escrita no s'ajusta al que s'ha demanat o bé s'hi adjunta l'informe tècnic sense que l'òrgan responsable en faci cap valoració. Així, cal esmentar una queixa en matèria de responsabilitat patrimonial contra l'Ajuntament de Barcelona en què, després d'un endarreriment molt remarcable –més d'un any– la informació finalment rebuda només s'adequa parcialment al que demana el Síndic (Q 12410/06).

En alguns casos molt puntuals, cal denunciar una actitud poc col·laboradora de l'administració afectada, com succeeix enguany amb l'Ajuntament de la Bisbal del Penedès. En aquests moments, es tramiten tres queixes per manca de resposta i d'accés a la informació municipal: dues iniciades pel grup municipal a l'oposició i una altra per un veí a títol particular (queixes 00948/08, 02580/08 i 03986/08, respectivament). El Síndic ha reclamat diverses vegades les respostes pendents i, fins i tot, un dels seus col·laboradors s'ha desplaçat a les oficines municipals on no ha estat rebut per l'alcalde, que, per mitjà de persona interposada, li ha fet saber la seva intenció de no col·laborar amb la tasca del Síndic, contràriament a l'obligació legal recollida a l'article 3 de la Llei 14/1984, de 20 de març, del Síndic de Greuges. Setmanes més tard, el Síndic ha rebut una resposta del consistori amb comentaris i valoracions sobre les relacions amb els reclamants, però sense cap mena d'informació sobre els aspectes demanats pel Síndic per poder resoldre la queixa plantejada.

Així mateix, cal remarcar, en sentit negatiu, la queixa 04768/08, en què el Síndic va suggerir a l'Administració que anul·lés la sanció imposada i ordenés la devolució dels ingressos indegudament cobrats. Pel que fa a aquest cas, el Síndic ha hagut de recordar a l'Ajuntament de Palafrugell el paper de la institució com a supervisora de les actuacions de les administracions públiques catalanes davant la vulneració de drets fonamentals, funció que li permet suggerir l'adopció de les mesures escaients per esmenar les irregularitats detectades. En la resposta de l'Ajuntament es posava en dubte aquesta potestat del Síndic legalment reconeguda.

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

**Queixa 00252/05**

**Disconformitat amb el model organitzatiu i estructural de la festa de la Feria de Abril**

Amb relació a la queixa pel model organitzatiu i estructural de la festa de la Feria de Abril, el Síndic

suggereix que els requisits d'obtenció de subvencions, el sistema de concessió i les aportacions no dineràries s'han de concretar en els instruments que formalitzin les relacions jurídiques entre l'entitat que atorga la subvenció i el beneficiari, i s'han de fixar de forma prèvia a la concessió.

**Accepta la resolució**

**Queixa 14757/06**

**Manca de resposta de l'Ajuntament de Barcelona a dos recursos pel procediment d'embargament iniciat per una sanció de trànsit**

Amb referència a la queixa per la manca de resposta de l'Ajuntament de Barcelona a dos recursos pel procediment d'embargament iniciat per una sanció de trànsit, el Síndic suggereix que s'anul·li la sanció imposada a la persona interessada, sens perjudici que, si no opera l'institut de la prescripció de l'acció per sancionar o el de la caducitat dels fets, se segueixin les diligències escaients contra l'autor de la infracció.

**Accepta la resolució**

**Queixa 03040/07**

**Disconformitat amb les irregularitats d'un procediment sancionador de l'Ajuntament de Granollers per una infracció de la normativa de trànsit**

Amb relació a la queixa per les irregularitats d'un procediment sancionador de l'Ajuntament de Granollers per una infracció de la normativa de trànsit, el Síndic suggereix que es revisi el determini pres al seu dia de sancionar la persona interessada, atès que no consten a la denúncia notificada les circumstàncies per les quals no es va aturar el seu vehicle. A més, malgrat haver identificat la persona que en la data de la denúncia conduïa el vehicle, dintre del termini reglamentàriament establert i d'acord amb les disposicions legals vigents, es va continuar contra el promotor la tramitació del procediment sancionador.

Encara que l'expedient sancionador estigui arxivat pel pagament de la sanció, el Síndic suggereix la devolució dels ingressos indeguts amb els interessos corresponents, ja que el promotor va presentar la queixa quan havia exhaurit tots els recursos en via administrativa.

**Accepta la resolució**

**Queixa 01634/06**

**Disconformitat amb unes sancions d'estacionament a un discapacitat pel fet de no tenir la targeta, quan l'Ajuntament de Gavà la tenia en dipòsit per fer-ne un duplicat**

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix al consistori que deixi sense efectes les onze sancions, atès que era l'Ajuntament qui tenia l'original de la targeta, i que consideri oportú introduir un nou apartat a l'article 16 de l'Ordenança de circulació de vianants i de vehicles que indiqui que queda prohibit l'estacionament de vehicles en les circumstàncies següents: "quan no s'exhibeixi l'original de la targeta de discapacitat, en els supòsits d'autorització especial d'estacionament previstos legalment per als seus títu-



lars". D'aquesta manera es donaria cobertura al caràcter personal i intransferible de la targeta.

**No accepta la resolució**

**Queixa 13701/06**

**Disconformitat amb les irregularitats de tramitació d'un expedient sancionador del Servei Català de Trànsit**

Amb relació a la queixa per les irregularitats de tramitació d'un expedient sancionador del Servei Català de Trànsit, el Síndic suggereix que s'ordini la retroacció del procediment al moment en què es va cometre la irregularitat detectada perquè la persona interessada, si ho considera procedent, pugui efectuar el pagament amb descompte i/o fer les al·legacions convenients contra la denúncia formulada.

**No accepta la resolució**

**Queixa 01162/07**

**Disconformitat amb les irregularitats de la tramitació de l'Ajuntament de Mataró d'una sanció de trànsit**

Amb referència a la queixa per les irregularitats de la tramitació de l'Ajuntament de Mataró d'una sanció de trànsit, el Síndic suggereix que es revisi l'expedient i es reconsideri la decisió presa al seu dia de sancionar la persona interessada, que va quedar en indefensió per un error en la notificació de la denúncia per la comissió de la infracció que se li va atribuir en qualitat de titular del vehicle.

**Accepta la resolució**

**Queixa 02346/07**

**Manca de resposta del Departament d'Acció Social i Ciutadania a la sol·licitud d'un canvi de lloc de treball**

Amb relació a la queixa per la manca de resposta del Departament d'Acció Social i Ciutadania a la sol·licitud d'un canvi del lloc de treball, el Síndic recorda que s'adoptin com més aviat millor les mesures adients per tal de complir la previsió del conveni i, d'aquesta manera, fer efectiva la protecció de la salut del treballador.

**Accepta la resolució**

**Actuació d'ofici 02252/07**

**Denegació d'una inscripció en un registre municipal d'unions estables de parella**

Estudi sobre si el requisit del veïnatge civil català d'un dels sol·licitants és indispensable per poder inscriure's en un registre municipal d'unions estables de parella, quines han de ser les funcions d'aquests registres i 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.

**Accepta la resolució**

**Queixa 00725/07**

**Disconformitat amb la desestimació d'una reclamació de responsabilitat patrimonial de l'Ajuntament de Granollers arran d'una caiguda**

Pel que fa a la queixa per la tramitació d'una reclamació de responsabilitat patrimonial de l'Ajuntament de Granollers arran d'una caiguda, el Síndic recorda que els vicis de forma que concorren s'haurien de qualificar d'invalidants i que determinen l'anul·labilitat de la resolució que desestima la reclamació i, per tant, s'haurien de retrotraure les actuacions al tràmit d'admissió de la reclamació i de la seva esmena i millora.

**No accepta la resolució**

**Queixa 03027/07**

**Disconformitat amb la desestimació de l'Ajuntament de Barcelona d'una reclamació de responsabilitat patrimonial per una caiguda a la via pública**

Pel que fa a la queixa per la desestimació de l'Ajuntament de Barcelona d'una reclamació de responsabilitat patrimonial per una caiguda a la via pública, el Síndic suggereix que es revisi de nou l'expedient, tenint en compte que la valoració que es fa de la declaració d'aquest testimoni s'aprecia restrictiva en excés, i insisteix en la dificultat de la persona perjudicada d'aportar testimonis en supòsits de fet com aquest.

**No accepta la resolució**

**Queixa 06273/05**

**Disconformitat amb l'Ajuntament de Sant Esteve de la Sarga per haver permès la construcció d'un observatori sense consultar l'opinió dels habitants d'Alsamora**

Amb referència a la queixa contra l'Ajuntament de Sant Esteve de la Sarga per haver permès la construcció d'un observatori sense consultar l'opinió dels habitants d'Alsamora, el Síndic suggereix: que es compleixi el compromís adquirit al conveni de col·laboració, en la mesura que no s'ha cedit el domini de la finca comunal; que, tal com disposa el conveni de col·laboració, cal tramitar l'expedient de desafectació; que quan la cessió gratuïta de la finca esdevingui bé patrimonial, també demana la tramitació d'un expedient d'acord amb el procediment reglamentàriament establert; que, en el marc de la tramitació d'aquests procediments, s'escolti els veïns i es debati sobre la petició formulada, en el sentit d'obtenir algun tipus de rescabament o reconeixement d'aquest perjudici, si es considera que hi és, ja que els veïns del comú d'Alsamora poden complir la condició de persones interessades; i, finalment, que el Consorci del Montsec, titular de la instal·lació que ocupa la forest pública, demani aquesta autorització al titular, que resoldrà amb l'obtenció prèvia de l'informe del Departament de Medi Ambient i Habitatge que declari la compatibilitat de la instal·lació amb el caràcter d'utilitat pública de la forest.

**No accepta la resolució**

**Queixa 06668/06**

**Manca de resposta del Servei Català de la Salut a una petició d'informació d'una associació de veïns de Pallejà sobre els proveïdors de serveis sanitaris**

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic recorda el deure legal de resoldre expressament la petició feta per

l'associació, en el sentit que correspongui a les circumstàncies de fet i de dret que concorrin en aquest cas.

**Accepta la resolució**

**Queixa 08276/06**

**Disconformitat amb la resolució denegatòria del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació de poder exercir una activitat compatible amb la incapacitat permanent**

Amb relació a la queixa per la resolució denegatòria del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació de poder exercir una activitat compatible amb la incapacitat permanent, el Síndic suggereix que es revisi la resolució del promotor. També suggereix la necessitat de desplegar reglamentàriament la Llei 10/1994, ja que la manca de desenvolupament per reglament de la previsió de l'article 61.3 comporta un incompliment. Un cop reiterat el recordatori de procedir, sense més dilació, a desenvolupar reglamentàriament el dret de segona activitat reconegut a la Llei 10/1994, el Síndic finalitza l'actuació.

**Accepta la resolució**

**Queixa 02608/07**

**Desestimació del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació del recurs per l'exclusió en la tercera prova d'una convocatòria de proves selectives per a mossos d'esquadra per no complir el requisit d'alçada mínima**

Amb referència a la queixa per la desestimació del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació del recurs per l'exclusió en la tercera prova d'una convocatòria de proves selectives per mossos d'esquadra per no complir el requisit d'alçada mínima, el Síndic suggereix, sens perjudici que a futures bases de convocatòria d'aquests processos selectius es puguin introduir instruccions sobre la forma en què s'han de fer els mesuraments antropomètrics, que s'estudii 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 mesurament el dugui a terme l'equip mèdic responsable de la verificació abans de dur a terme cap altra prova de l'oposició, per tal d'evitar situacions com la viscuda per la persona interessada.

**No accepta la resolució**

**Queixa 01180/07**

**Denegació de l'Ajuntament d'Horta de Sant Joan de la sol·licitud d'una associació d'utilitzar el casal municipal**

Pel que fa a la queixa per la denegació de l'Ajuntament d'Horta de Sant Joan de la sol·licitud d'una associació d'utilitzar el casal municipal, el Síndic suggereix a l'Ajuntament que accepti l'ús ordinari del casal municipal per part d'aquesta associació i que, per tant, l'associació pugui considerar aquest local com el seu domicili social. Igualment suggereix que s'aprovi una normativa municipal que reguli l'ús d'aquests tipus de dependències públiques.

**Accepta la resolució**

**Queixa 15185/06**

**Denegacions amb manca de motivació de l'Ajuntament de la Pobla de Lillet a les sol·licituds d'una associació d'ús d'un espai municipal**

Amb referència a la queixa per la manca de motivació de l'Ajuntament de la Pobla de Lillet a l'hora de denegar les sol·licituds d'una associació d'un espai municipal, el Síndic recomana que s'elabori un reglament d'ús públic de les dependències municipals susceptibles de ser posades a l'abast dels ciutadans. Així, es podria regular l'ús per part d'entitats no radicades al municipi, atès que el criteri formulat de destinar els locals públics a entitats del poble pot ser objecte d'interpretacions diverses i no té prou entitat per justificar una negativa d'ús. Finalment, el Síndic recorda que la normativa en matèria de règim local preveu la col·laboració activa dels poders locals en la promoció de l'associacionisme veïnal i la seva participació en els assumptes d'interès general.

**Accepta parcialment la resolució**

## 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. Servei de transport públic de Bicing de Barcelona
2. El transport ferroviari de rodalies. El cas de Renfe

#### 2.4. Les administracions competents en l'àmbit del consum

1. El dret a la informació de les persones que han plantejat una reclamació davant una oficina d'informació al consumidor
2. L'actuació d'ofici sobre el funcionament de les oficines d'informació al consumidor d'àmbit local i comarcal

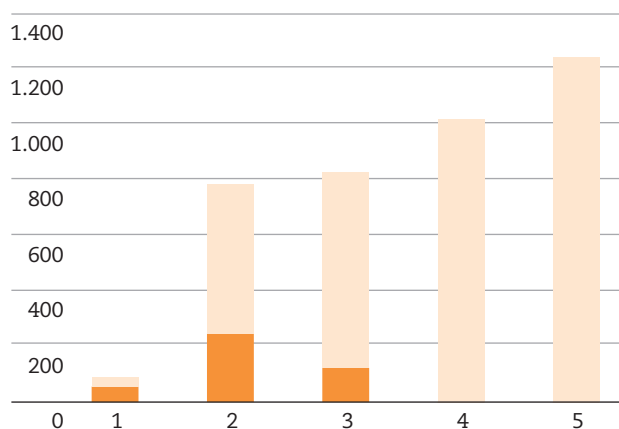
#### 2.5. Relacions amb les administracions

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

## 2.0. Consum en xifres

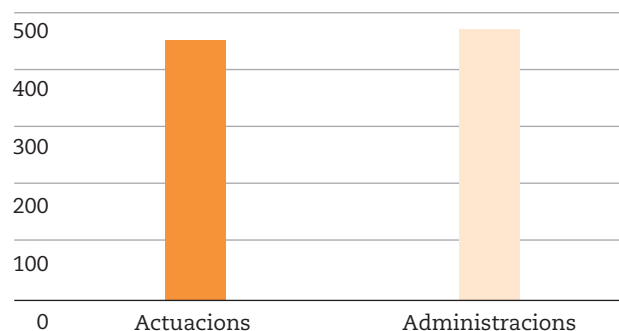
### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2008

	O	Q	C	Total
<b>1 Administracions defensa consumidors</b>	-	54	31	85
<b>2 Subministraments</b>	4	245	536	785
Aigua a domicili	1	41	110	152
Elèctric	2	63	145	210
Gas	-	14	71	85
Telèfon universal	1	127	153	281
Altres	-	-	57	57
<b>3 Transports públics</b>	1	122	710	833
<b>4 Serveis</b>	1	15	1.007	1.023
Assegurances	-	-	199	199
Consum	-	-	481	481
Correus	-	13	70	83
Entitats financeres	1	1	224	226
Altres	-	1	33	34
<b>5 Altres</b>	3	8	1.227	1.238
<b>Total</b>	9	444	3.511	3.964



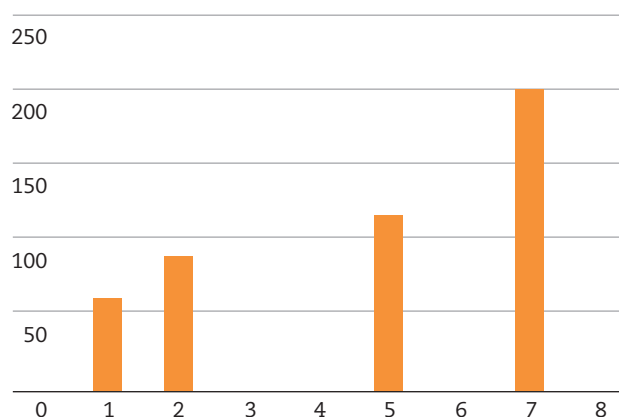
### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Adm.
Una administració afectada	438	438
Dues administracions afectades	12	24
Tres administracions afectades	3	9
<b>Total</b>	<b>453</b>	<b>471</b>



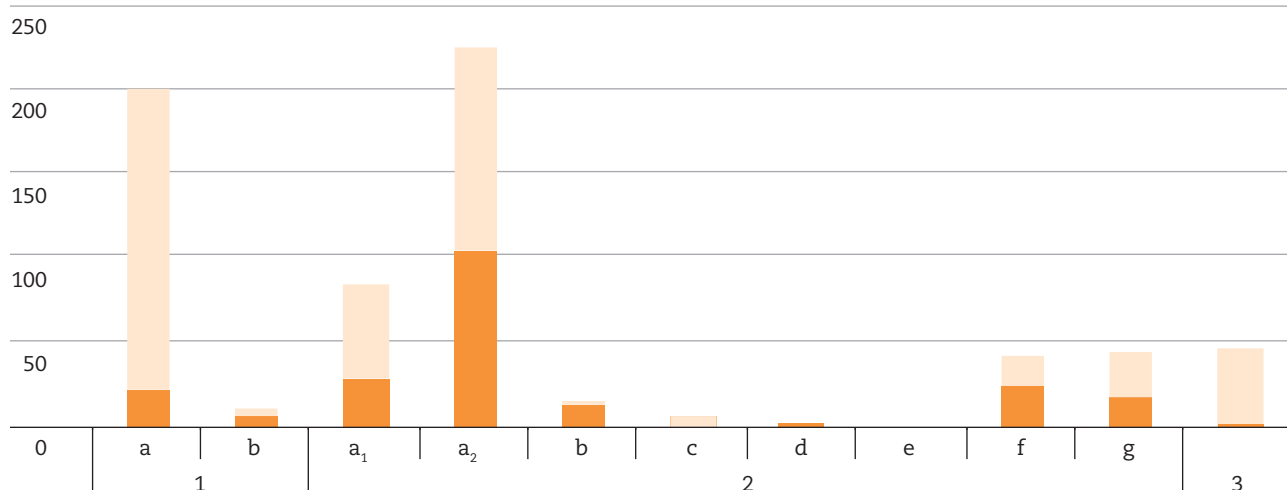
### c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2008

Tipus d'administració	O	Q	Total
1 Administració autonòmica	5	56	61
2 Administració central	-	88	88
3 Administració institucional	2	-	2
4 Administració judicial	-	-	-
5 Administració local	4	114	118
6 Administració perifèrica	-	-	-
7 Serveis d'interès general	3	199	202
8 Altres	-	-	-
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>457</b>	<b>471</b>



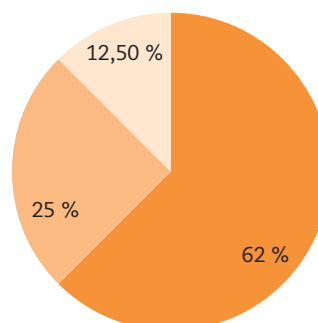
**d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2008**

	<2008	2008	Total	
<b>1 En tramitació</b>	<b>27</b>	<b>183</b>	<b>210</b>	<b>31,07%</b>
a Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	21	179	200	29,59%
b Pendent de resposta a la resolució del Síndic	6	4	10	1,48%
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>194</b>	<b>225</b>	<b>419</b>	<b>61,98%</b>
a Actuació correcta de l'Administració:				
a <sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic	29	55	84	12,43%
a <sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic	105	121	226	33,43%
b Accepta la resolució	13	2	15	2,22%
c Accepta parcialment la resolució	5	1	6	0,89%
d No accepta la resolució	3	-	3	0,44%
e No col·labora	-	-	-	-
f Tràmit amb altres ombudsman	23	18	41	6,07%
g Desistiment del promotor	16	28	44	6,51%
<b>3 No admesa</b>	<b>2</b>	<b>45</b>	<b>47</b>	<b>6,95%</b>
<b>Total</b>	<b>223</b>	<b>453</b>	<b>676</b>	<b>100,00%</b>



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

Accepta la resolució	15	62,50%
Accepta parcialment la resolució	6	25,00%
No accepta la resolució	3	12,50%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,00%</b>



## 2.1. Introducció

L'Informe 2007 feia referència a la voluntat de signar convenis amb totes les empreses que operen en l'àmbit privat i són prestadores de serveis d'interès general (més enllà del que ja s'havia signat amb Telefónica). A hores d'ara, ja se n'han signat amb Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, Gas Natural i Fecsa Endesa. Només manca Aigües de Barcelona, retard atribuïble a la complexitat de la seva estructura interna i de la participació en altres empreses que són, en molts casos, les prestadores directes del servei. El Síndic confia que el primer semestre del 2009 també se signarà aquest últim conveni.

Aquesta supervisió no afecta els àmbits que la legislació reserva als organismes encarregats de la defensa dels drets dels consumidors, els quals mantenen plenament la seva operativitat i les seves funcions. Val a dir que tots els convenis obliguen el Síndic i les empreses signants a revisar anualment el seu estat de relacions i el seu compromís amb l'Agència Catalana de Consum (en endavant ACC), de manera que la intervenció del Síndic sigui un estímul perquè cada cop l'ACC tingui més capacitat d'intervenció davant d'aquestes empreses.

Enguany com a novetat normativa destaca l'aprovació de la Llei 18/2008, de 31 de desembre, de garantia i qualitat del subministrament elèctric. La data de publicació d'aquesta llei, que coincideix amb la fase final de preparació d'aquest informe, no permet fer-ne una valoració detallada, i encara menys valorar-ne els efectes que pugui tenir en el servei que reben els ciutadans. Per aquest motiu, el Síndic destaca només dos aspectes de la norma que semblen especialment significatius. D'una banda, la Llei referma el caràcter de servei essencial del subministrament, que ha d'arribar a tots els ciutadans en condicions de qualitat i a un cost assequible. Tanmateix, les queixes que rep el Síndic posen de manifest que encara hi ha ciutadans que no tenen accés a aquest servei o bé que no poden assumir el cost de la infraestructura necessària per connectar-se a la xarxa de subministrament. D'altra banda, destaca també que la Llei 18/2008 dedica una atenció especial a la qualitat del servei. Justament a aquests dos aspectes, la qualitat del servei i el cost d'accedir-hi, es dediquen els dos primers epígrafs de l'apartat referit a subministrament elèctric.

Al llarg d'aquest informe es fa un repàs a l'estat de la qüestió de molts aspectes recurrents, i val a dir que s'avança molt lentament en la definició de la banda ampla com a part del servei universal en el marc de les telecomunicacions; que no hi ha els instruments polítics ni financers perquè les zones rurals i els petits municipis tinguin accés a les comunicacions en condicions d'igualtat amb la resta de Catalunya; que hi ha zones metropolitanes que encara tenen

dificultats a l'hora d'accedir a Internet a la velocitat adequada; que l'aigua continua sent un problema en molts llocs; o que hi ha dificultats de mobilitat a l'interior de les ciutats i a rodalies.

Així mateix, es dedica un apartat a resumir l'actuació del Síndic en el cas de la supressió de les línies ferroviàries afectades per l'esfondrament derivat de les obres de l'AVE, i es destaca la necessitat d'una legislació més respectuosa amb els drets dels usuaris.

Finalment, cal apuntar que en els darrers dies de l'any s'ha tancat l'actuació d'ofici destinada a conèixer la situació de les oficines municipals i comarcals d'atenció al consumidor, en el marc de la qual van col·laborar la majoria d'oficines d'arreu de Catalunya. Aquest apartat de l'informe reproduïx les conclusions de l'estudi i els suggeriments i les recomanacions que el Síndic ha fet a l'Administració.

## 2.2. Serveis públics i activitats d'interès general

### 1. El subministrament elèctric

#### La qualitat del servei en determinades zones

En la configuració del subministrament elèctric com a servei essencial i d'accés universal i, més concretament, en les obligacions de servei públic que el nostre ordenament jurídic imposa a les empreses que presten aquest servei, destaquen les relatives a la qualitat del servei que rep l'usuari.

Tal com indica la introducció d'aquest capítol de consum, la Llei de garantia de la qualitat del subministrament elèctric dedica una atenció especial al dret dels usuaris a obtenir un subministrament de qualitat. Així, entre altres previsions, regula el dret de l'usuari a rebre el servei en les condicions de continuïtat i qualitat establertes a la normativa i al contracte formalitzat, i el dret a obtenir la determinació o el mesurament de la qualitat del servei que rep. En la mateixa línia, fixa paràmetres de temps en què cal restablir el servei en cas d'interrupció, i l'obligació per a les companyies d'establir plans d'actuació davant incidències i de millora de la qualitat.

Un dels paràmetres bàsics de qualitat del servei, que en mesura la continuïtat i la regularitat, són les avaries que comporten la interrupció del subministrament i les pujades i les baixades de tensió, que condicionen també la qualitat percebuda per l'usuari i poden afectar el funcionament de molts aparells. Així, el Reial decret 1955/2000, d'1 de desembre, pel qual es regulen les activitats de transport, distribució, comercialització, subministrament i procediments d'autorització d'instal·lacions d'energia elèctrica, fixa uns paràmetres de qualitat i, específicament, de con-

tinuïtat del servei, amb un nombre màxim d'hores d'interrupció i un nombre d'interrupcions, establerts en funció d'una classificació de zones de subministrament (urbana, semiurbana i rural concentrada o dispersa). La norma esmentada preveu també un límit màxim d'oscil·lació en la tensió declarada. L'incompliment d'aquests paràmetres genera per a l'usuari un dret a compensació econòmica en la facturació.

Més enllà, però, de la compensació esmentada, cal tenir en compte el dret de la persona que contracta aquest servei a rebre'l en les condicions de qualitat i continuïtat establertes i, per tant, cal adoptar les mesures de millora de la xarxa que permetin eliminar, o si més no reduir, els casos en què no es compleixen aquests paràmetres.

Les actuacions de seguiment de la situació del sistema elèctric a Catalunya que el Síndic ha dut terme els darrers anys han permès constatar que, amb caràcter general, s'han produït avenços significatius amb l'execució de plans d'inversió i millora de la qualitat sota la supervisió de l'Administració de la Generalitat.

### Qui contracta el subministrament elèctric té dret a rebre'l en condicions de regularitat i qualitat

Cal assenyalar que situacions com la viscuda l'estiu del 2007 a la ciutat de Barcelona posen de manifest les mancances d'una xarxa que, entre altres dificultats, s'ha d'adaptar a un creixement intens i sostingut de la demanda d'energia elèctrica i ha d'incorporar elements de subministrament alternatiu que limitin la possibilitat i la repercussió de les incidències d'aquella magnitud.

D'altra banda, durant l'any 2008 el Síndic encara ha rebut algunes queixes (entre d'altres, Q 00430/08, Q 00851/08 i Q 01187/08) de persones afectades per l'apagada elèctrica de l'estiu de 2007, que va afectar, principalment, la ciutat de Barcelona, encara que també alguns municipis de l'àrea metropolitana. Aquestes persones posaven de manifest que, tot i haver formulat la reclamació corresponent, encara no havien percebut la indemnització corresponent pels danys i els perjudicis que els havia causat la interrupció del subministrament elèctric.

Si bé aquestes queixes han estat molt poques i s'han resolt de manera satisfactòria un cop trameses a l'empresa Fecsa Endesa, cal destacar com a particu-

laritat que n'hi havia algunes en què els afectats posaven de manifest la dificultat amb què s'havien trobat per reclamar davant l'empresa subministradora un cop va deixar de funcionar el telèfon específic que Fecsa Endesa va posar en marxa per atendre àgilment el gran nombre d'afectats per aquesta incidència elèctrica.

En vista d'això, cal recordar a l'empresa Fecsa Endesa la necessitat de disposar, de forma habitual, dels canals de comunicació que calguin per atendre, amb l'agilitat i la rapidesa degudes, les consultes, les incidències i les reclamacions que puguin plantejar els usuaris.

Sense aquesta transcendència en nombre d'afectats i temps d'interrupció, cal destacar que hi ha queixes que fan referència a interrupcions del subministrament amb una certa reiteració i a oscil·lacions en la potència que, segons assenyalen les persones que les plantegen, finalment malmeten els aparells sensibles a aquestes oscil·lacions. Es tracta d'incidències que generen, a qui les pateix, la percepció de no rebre un servei equiparable al d'altres zones de característiques similars. Cal assenyalar que les queixes rebudes en aquesta matèria fan referència indistintament a zones de poca concentració de població i a d'altres d'alta densitat. A tall d'exemple, actualment s'està tramitant una queixa per la freqüència d'interrupcions en el subministrament elèctric al municipi d'Organyà (Q 03662/08), i una altra per interrupcions i oscil·lacions de tensió en un carrer de Barcelona (Q 04859/08).

A banda del dret a rebre una indemnització pel temps d'interrupció i pels danys en aparells quan correspongui, també cal promoure un esforç inversor –en el marc dels plans de qualitat proposats per les companyies i aprovats per l'Administració de la Generalitat– per introduir les millores necessàries a la xarxa que permetin superar aquestes situacions, ja que és, en definitiva, l'expectativa legítima de les persones afectades.

### El cost d'accés al subministrament

El cost d'accedir a la xarxa elèctrica i obtenir un subministrament en baixa tensió, l'ha de finançar parcialment l'usuari, en funció dels paràmetres i d'acord amb les tipologies del sòl que fixa el Reial decret 1955/2000, d'1 de desembre, esmentat més amunt.

Quan la persona que demana el subministrament no està d'acord amb la quantia pressupostada per la companyia per donar d'alta el servei té la possibilitat d'adreçar-se a l'Administració de la Generalitat de Catalunya –Direcció General d'Energia i Mines, del Departament d'Economia i Finances– i sol·licitar-li que resolgui la discrepància, d'acord amb els criteris normatius indicats.

El Síndic va informar d'aquesta opció una persona que es va adreçar a aquesta institució l'any 2006, per desacord amb la quantia que Fecsa Endesa li demanava per facilitar-li el subministrament amb la potència demanada. L'any 2008 la mateixa persona es va tornar a adreçar al Síndic per indicar que havia obtingut la resolució de l'Administració que li era favorable, contra la qual va recórrer en alçada la companyia subministradora (Q 01848/08).

La resolució del recurs d'alçada va confirmar la decisió inicial, que reduïa considerablement el pressupost d'execució de la instal·lació plantejat per la companyia. En aquest punt del procés, el Síndic va suggerir a la companyia que iniciés els tràmits per executar la instal·lació que havia de donar servei al promotor de la queixa, en el termini més breu possible i d'acord amb el que establia la resolució administrativa, sens perjudici d'exercir el dret a recórrer en via judicial contra aquella resolució.

### Qui demana la connexió elèctrica s'ha de fer càrrec del cost de fer-la-hi arribar

A criteri del Síndic, i més enllà de la discrepància legítima amb els criteris que contenia la resolució indicada, calia tenir en compte que es tractava d'una resolució que en confirmava una d'anterior i que havia estat adoptada per l'Administració, que té atribuïda legalment aquesta competència: resoldre les discrepàncies entre la companyia subministradora i els usuaris pel que fa a l'accés a la xarxa i el repartiment del cost de la instal·lació.

El Síndic va entendre que calia tenir en compte també que, en cas que la companyia impugnés en via judicial la resolució administrativa indicada, i si la decisió judicial li fos favorable, podria reclamar al propietari el cost de la instal·lació en els termes que aquella decisió establís.

En definitiva, el Síndic va considerar que la instal·lació demanada pel promotor de la queixa suportava ja un endarreriment considerable a resultes de la discrepància sobre el criteri de repartiment de costos i que no s'hauria de demorar encara més amb una suspensió cautelar en via judicial, malgrat el dret legítim de la companyia a demanar-la.

La resposta de Fecsa Endesa comporta l'acceptació de la recomanació esmentada, i el promotor de la queixa ha confirmat al Síndic que ha rebut un pressupost per executar la instal·lació que s'adequa a la resolució de l'Administració.

### El tall de subministrament per error s'ha d'indemnitzar

La possibilitat d'interrompre el subministrament elèctric per manca de pagament està expressament previst a les normes que regulen aquest servei. Aquestes mateixes normes determinen també que quan la interrupció té com a causa un error de la companyia, cal no solament restablir immediatament el servei, sinó també indemnitzar el perjudici que comporta per a l'usuari un tall no justificat (article 105 del Reial decret 1955/2000, d'1 de desembre).

El Síndic així ho va recordar a la companyia subministradora amb relació a una queixa en què el tall s'havia produït per un error en el sistema de facturació, ja corregit per la companyia. Fecsa Endesa va comunicar al Síndic que havia aplicat, en aquest cas, la compensació establerta normativament, amb la qual cosa va donar per finalitzada l'actuació, sens perjudici d'una discrepància pel que fa al consum facturat i el pagament. Amb relació a aquesta qüestió, que aquesta institució no podia dilucidar, el Síndic va indicar a la promotora de la queixa les vies de què disposava per reclamar (Q 01715/08).

### El deure de donar resposta al ciutadà

Quan es parla de bona administració o de bones pràctiques administratives, un dels elements que cal tenir en compte és el deure d'explicar a la persona afectada, en termes entenedors, els motius en què es basa una decisió que no li és favorable. Si això és així per a les administracions públiques, també ha de ser-ho per a les empreses que gestionen serveis essencials, si més no pel que fa a les incidències en la prestació o la facturació d'aquests serveis.

En una queixa per discrepàncies sobre facturació, el Síndic va indicar a la companyia subministradora que havia de traslladar a la promotora de la queixa, si no ho havia fet amb anteriorment, els motius concrets pels quals considerava correcta la facturació, en resposta a la seva reclamació (Q 00975/08).

En aquest mateix sentit, el Síndic va rebre diverses queixes de ciutadans que exposaven la disconformitat amb la denegació del reemborsament pels danys causats en receptors per incidències puntuals en el subministrament elèctric (Q 05117/07 i Q 05419/07, per exemple).

Tot i que Fecsa Endesa havia donat resposta a les reclamacions dels ciutadans de forma expressa, el Síndic va considerar que les respostes obeïen a un mateix model, sense que l'empresa subministradora fonamentés el motiu pel qual es considerava exempta de cap responsabilitat.



Davant aquest fet i a banda de determinar l'existència o no de responsabilitat pel que fa als danys causats, el Síndic va recordar a la companyia subministradora que els consumidors i usuaris tenen dret al subministrament d'energia elèctrica en condicions de qualitat i seguretat, i que la qualitat en la prestació d'aquest servei també inclou l'atenció al consumidor, ja que es considera un indicador de qualitat individual l'atenció en un termini concret de les reclamacions que els consumidors presentin amb relació, entre d'altres, als talls de subministrament indeguts.

## L'atenció al consumidor és una part molt important de la qualitat del servei

D'altra banda, pel que fa a la regulació dels drets dels consumidors i usuaris, es disposa que els prestadors de serveis són responsables dels danys i els perjudicis causats, excepte quan provin que han complert les exigències i els requisits establerts reglamentàriament i la resta de diligències que exigeix la naturalesa del servei.

La jurisprudència ha interpretat aquesta regulació considerant que hi ha una responsabilitat objectiva per part de la companyia subministradora i que, per tant, al consumidor únicament li correspon provar l'existència del dany i la utilització correcta del servei, mentre que l'empresa subministradora ha de demostrar que va actuar amb la diligència deguda. Per això, el Síndic va suggerir a l'empresa subministradora que incorporés una resposta més fonamentada, raonada i entenedora del motiu pel qual considerava que els danys que li imputaven no havien estat produïts per la incidència en el subministrament elèctric i per què considerava que l'empresa no era responsable dels perjudicis imputats.

A tall d'exemple, el Síndic li va suggerir que indiqués la disposició legal que preveu l'obligació de l'usuari d'instal·lar protectors als receptors, aportar la còpia dels gràfics de tensió del dia de la incidència o bé raonar el motiu pel qual una avaria en una línia de baixa tensió que fon els fusibles no pot provocar danys en aparells receptors en bon estat.

### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 00430/08	Apagada de l'estiu de 2007 a Barcelona
Q 00851/08	
Q 01187/08	
Q 03662/08	La qualitat del subministrament elèctric a Organyà

Q 04859/08	Avaries freqüents en un carrer de Barcelona
Q 01848/08	El cost d'accedir al subministrament
Q 00975/08	Desacord amb la facturació del servei
Q 01715/08	Interrupció del servei i dret a ser indemnitzat
Q 05117/07	Talls de subministrament
Q 05419/07	

## 2. Les telecomunicacions

### El Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya en format digital

El dia 5 de juny de 2007, el Parlament de Catalunya va aprovar la Llei 2/2007, del Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC). En l'informe corresponent a aquell any ja es va fer referència a l'aprovació d'aquesta llei, i es va destacar que el format d'aquesta publicació, que es definia com a servei públic d'accés universal i gratuït, passava a ser digital, i aquesta decisió es vinculava amb el plantejament que la connexió a Internet per banda ampla havia de ser accessible a tothom.

En el marc de l'actuació d'ofici iniciada sobre aquest assumpte, el Departament de la Presidència va fer arribar al Síndic una informació en què destacava el caràcter universal i gratuït de l'accés al DOGC en format digital i l'obligació de les administracions públiques de facilitar aquest accés digital de forma gratuïta.

El Síndic va indicar, però, que tot i que la Llei 2/2007 preveu mesures adreçades a garantir-ne l'accés universal i gratuït, cal tenir en compte que aquestes mesures estan vinculades al desplegament reglamentari de la Llei, encara no concretat. En aquest sentit, va destacar que encara hi ha molts nuclis de població sense cobertura de banda ampla, malgrat els esforços del Govern per fer arribar la cobertura allà on els operadors en règim de mercat no ofereixen aquest servei.

Des d'aquesta perspectiva, el Síndic va assenyalar que, llevat que les mesures per facilitar l'accés a l'edició digital que preveu la Llei incloguin fer accessible la banda ampla allà on no arriba, s'ha d'entendre que l'accés a l'edició digital del DOGC comporta un desplaçament del ciutadà al centre públic amb cobertura més proper.

Si bé és cert que això no qüestiona la universalitat i la gratuïtat de l'accés en els termes que preveu la Llei 2/2007 esmentada, sí que comporta, a criteri del Síndic, i en comparació amb qui sí que disposa d'una connexió de banda ampla per accedir-hi directament,

un cost associat –el desplaçament i la pèrdua d'immediatesa–, encara que no en forma de contraprestació econòmica. Així, la posició dels ciutadans amb relació a aquest servei serà diferent en funció de la disponibilitat del punt d'accés a la banda ampla.

D'altra banda, el Síndic va destacar també que tot i que l'obtenció d'una còpia en suport paper no genera una contraprestació econòmica vinculada directament a l'accés en si mateix, sí que la pot comportar, i legítimament, el suport físic documental. Quan obtenir una còpia en paper ha estat una opció voluntària del ciutadà, el fet que hagi de pagar el cost del suport físic de la còpia no comporta cap desigualtat de tracte. En canvi, quan demana una còpia en paper perquè no pot accedir a l'edició digital i desplaçar-se a un lloc d'accés no és viable per les raons que siguin, haver d'assumir el cost de la còpia en paper, tot i ser legítim, genera també una situació de desigualtat entre ciutadans.

**Perquè l'accés al DOGC sigui universal i gratuït cada municipi ha de tenir un punt de connexió de banda ampla**

En definitiva, el Síndic va considerar que l'aprovació de la Llei 2/2007 havia fet més evident encara, i específicament amb relació a un servei públic de la Generalitat, les desigualtats entre ciutadans que genera poder disposar o no d'una connexió de banda ampla al domicili o lloc de treball.

Des d'aquesta perspectiva, i sens perjudici del que determini el desplegament reglamentari de la Llei, el Síndic va voler assenyalar que un accés a aquest servei en condicions efectives d'igualtat depenia, en bona mesura, de l'esforç que es fes per apropar el màxim possible els punts de connexió públics que la Llei preveu als nuclis sense cobertura de banda ampla.

En resposta a les consideracions anteriors, el Departament de la Presidència va assenyalar que, el maig de 2008, els ajuntaments i les entitats municipals descentralitzades –com a punts d'accés públic i gratuït, en principi, de més proximitat al ciutadà– sense connexió per banda ampla eren catorze i la previsió era que al final de 2008 tots tinguessin accés a aquest tipus de connexió.

El Síndic considera que aquesta previsió, sens perjudici d'altres mesures que, de manera complementària, es puguin establir mitjançant el desplegament reglamentari de la Llei, ofereix un accés raonable-

ment proper als ciutadans, que han de poder fer la consulta de l'edició digital del *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* en condicions anàlogues als que disposen de connexió per banda ampla al seu domicili o lloc de treball (A/O 03075/07).

Amb tot, cal insistir que, més enllà de l'accés concret a aquest servei públic i des de la perspectiva d'igualtat d'oportunitats entre les persones, independentment d'on visquin i treballin, cal que la possibilitat de disposar d'una connexió de banda ampla al domicili i al lloc de treball sigui una realitat per a tothom al més aviat possible. L'epígraf següent es dedica a aquesta qüestió.

### **El sistema TRAC digital i el servei universal de comunicacions electròniques**

L'any passat es va fer referència, en aquest mateix epígraf, a la idoneïtat del sistema de TRAC digital per donar cobertura a les prestacions del servei universal en la configuració vigent, en el sentit que si aquesta tecnologia podia fer complir els requisits de cobertura i qualitat establerts.

Aleshores es va assenyalar que es tractava d'una valoració de caràcter tècnic que aquesta institució no podia fer i amb relació a la qual es va demanar informació al Departament de Governació i Administracions Públiques i a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació.

Aquest any cal afegir que la resposta de tots dos organismes confirma que es tracta d'una tecnologia adequada per prestar el servei universal de comunicacions electròniques. En conseqüència, el Síndic ha indicat a les persones que han presentat queixa i a qui Telefónica, com a operador obligat a proveir el servei universal, ha ofert una connexió de TRAC digital, que aquest servei d'accés universal es defineix per un contingut mínim de prestacions, que inclou servei de transmissió de veu, dades i connexió a internet per banda estreta, però no per una tecnologia o forma concreta de connexió.

Per tant, l'operador de telecomunicacions que té encomanada la prestació d'aquest servei l'ha de fer arribar a tots els usuaris que ho sol·licitin per al seu domicili habitual amb els mitjans tècnics que tinguin disponibles en cada cas, que no necessàriament ha de ser la connexió mitjançant una línia de cablejat telefònic convencional. Des d'aquesta perspectiva, l'alternativa de donar servei mitjançant una connexió amb el sistema anomenat TRAC digital –amb base a xarxa de telefonia mòbil o via satèl·lit– cobriria els requeriments del servei universal.

Ara bé, cal tenir en compte que el servei universal de telecomunicacions no solament ha de permetre un accés teòric a les prestacions que el configuren, sinó

que cal que permeti una comunicació efectiva, de manera que cal valorar singularment els casos en què l'usuari assenyala que el servei que rep és inoperant o no té la qualitat mínima exigible.

## El TRAC digital dóna cobertura jurídica a les prestacions del servei universal

D'altra banda, aquestes consideracions precedents no s'han d'entendre com una renúncia a plantejar la necessitat que la connexió per banda ampla formi part del servei universal de telecomunicacions, com a mecanisme per garantir la igualtat entre ciutadans i territoris en l'accés i l'ús de les noves tecnologies, en els termes assenyalats. Però cal distingir aquest convenciment del que és exigible als operadors de telecomunicacions obligats a prestar el servei universal d'acord amb el marc jurídic vigent. És, doncs, des d'aquesta perspectiva de marc jurídic vigent i prestacions exigibles que s'ha de valorar el TRAC digital com a tecnologia adequada per prestar, ara per ara, mentre no es concreti l'obligació de facilitar l'accés a Internet per banda ampla, el servei universal de telecomunicacions.

### Uns casos singulars: Prat de Comte i l'Associació de Micropobles de Catalunya

Tot i que formar part o estar físicament proper a grans concentracions urbanes no és una garantia que es pugui disposar d'accés als serveis de telecomunicacions en les millors condicions, sí que és cert que les dificultats més grans es concentren a les zones amb menys població i en aquelles on la població és més dispersa.

A tall d'exemple, cal destacar la queixa presentada per l'Associació de Micropobles de Catalunya (Q 03164/08) i l'actuació d'ofici sobre l'accés a la connexió per banda ampla a Prat de Comte (A/O 03665/08).

L'Associació de Micropobles de Catalunya va fer arribar al Síndic la queixa de sis municipis que en formen part per mancances en matèria de telecomunicacions. Les qüestions plantejades per aquests municipis van des de problemes de funcionament de la telefonia fixa a domicilis particulars, i que es tramiten singularment, fins a l'accés o la millora de la connexió a Internet per banda ampla. A hores d'ara, la queixa esmentada està parcialment pendent de resolució.

Amb relació al municipi de Prat de Comte, i a partir d'una informació apareguda als mitjans de comunicació que relatava mancances en matèria de telefonia i recepció dels canals de televisió, el Síndic va

considerar oportú iniciar una actuació d'ofici i adreçar-se al Departament de Governació i Administracions Públiques per interessar-se per aquesta qüestió.

Pel que fa a la recepció de canals de televisió, sembla que els problemes se centren fonamentalment en la recepció de canals privats d'àmbit estatal, les condicions de prestació i cobertura territorial dels quals es determinen en el règim de concessió fixat per l'Administració de l'Estat. Sens perjudici d'això, i pel que fa a la implantació de la televisió digital terrestre, el Departament de Governació i Administracions Públiques va assenyalar que la previsió és que estigui disponible per a Prat de Comte el mes de juliol de 2009.

Pel que fa a la deficient cobertura de telefonia mòbil, el Departament esmentat va assenyalar que s'havia arribat a un acord amb un dels operadors per millorar el senyal a la zona i, pel que fa a la resta, quedava a l'expectativa de concretar els convenis subscrits en el marc del pla "Catalunya connecta" per a la instal·lació d'equips emissors a la torre de telecomunicacions que s'ha previst construir durant l'any 2009.

D'acord amb aquesta informació, no hi ha una previsió de millora immediata de la comunicació amb telefonia mòbil a aquest municipi, a l'expectativa que es concretin les previsions indicades. Tanmateix, la regulació vigent en matèria de telecomunicacions no permet exigir una cobertura determinada als operadors de telefonia mòbil allà on no arriben en condicions de mercat, sens perjudici del compliment i l'execució dels acords de millora de la cobertura territorial formalitzats amb l'Administració de la Generalitat.

Finalment, amb relació a la connexió a Internet per banda ampla, cal assenyalar que Prat de Comte disposa de xarxa ADSL, si bé, segons sembla, funciona de manera molt deficient. Per aquesta raó, l'Ajuntament de Prat de Comte hauria de valorar, tal com assenyala el Departament de Governació i Administracions Públiques, la possibilitat de demanar la inclusió en el programa "Banda ampla rural", perquè els ciutadans d'aquest municipi puguin rebre el servei amb les condicions pròpies d'aquest programa i amb tecnologia WIMAX.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
A/O 03075/07	L'accés universal al DOGC en format digital
Q 04929/06	El sistema TRAC digital i la cobertura del servei universal
A/O 03665/08	L'accés als serveis de telecomunicacions a Prat de Comte
Q 03164/08	L'Associació de Micropobles de Catalunya planteja dèficits en matèria de telecomunicacions en alguns municipis

### 3. L'aigua a domicili

#### La facturació del servei en cas de fuga fortuïta

Tot i que el sistema de facturació del consum domèstic d'aigua, en tant que servei públic municipal, l'estableix cada municipi de manera autònoma –encara que subjecte al règim de preus autoritzats– habitualment es fixa una facturació per trams, que penalitza amb un preu superior els consums més elevats. Aquesta previsió és coherent amb la finalitat d'afavorir l'estalvi d'aigua i traslladar els costos íntegrament al consumidor, en la línia establerta per la Directiva marc de l'aigua.

No obstant això, en el marc de diverses queixes per l'import facturat amb motiu d'una fuga fortuïta a la xarxa, el Síndic ha assenyalat que, a criteri seu, quan el consum elevat no ha estat voluntari, sinó fruit d'una fuga fortuïta a la xarxa individual de l'usuari, la penalització del consum amb un preu superior perd el sentit, i per tant, aquest consum excessiu s'hauria de facturar de forma bonificada amb relació a les tarifes establertes.

Correspon a cada ajuntament titular del servei concretar l'abast d'aquesta bonificació, ja que és el titular del servei qui ha de fixar la regulació del servei i proposar-ne el tractament tarifari. Amb tot, el Síndic ha anat proposant també uns criteris que podrien orientar el tractament tarifari del consum per fuga fortuïta.

En aquest sentit, ha assenyalat que, en els casos de fuga acreditada i reparada, es podria aplicar a la totalitat de l'aigua consumida la tarifa corresponent al tram o als trams aplicables al consum mitjà, i que aquest consum mitjà s'hauria de determinar amb relació al consum dels dos anys anteriors, que recullen un període prou ampli perquè es pugui considerar una estimació prou ponderada.

El Síndic també ha considerat que aquests criteris de bonificació s'haurien d'aplicar sempre que resulti acreditat que s'ha produït una fuga fortuïta i que l'usuari l'ha reparada diligentment, i igualment ha assenyalat que ha de ser l'Ajuntament, com a titular del servei públic, qui determini, inicialment o en via de recurs contra la decisió del prestador del servei, si la fuga ha quedat acreditada o no en cada cas (Q 03062/07 i Q 05177/07).

Finalment, el Síndic ha estimat que no hi ha hagut irregularitat quan algun ajuntament ha aplicat altres criteris, diferents dels exposats, però que servien igualment a la finalitat reparadora i no punitiva que hi ha en el fons d'aquest plantejament.

Així mateix, de l'anàlisi de les queixes i de la interlocució amb les diferents administracions, se'n des-

prèn la reflexió sobre la necessitat de complementar en el futur aquests criteris amb d'altres que facin referència a possibles límits màxims de facturació, mecanismes de detecció de fuites o els estímuls per revisar les instal·lacions.

**No té sentit penalitzar amb un preu més alt el consum derivat de fuites d'aigua**

Els paràmetres anteriors són els que ha defensat el Síndic també davant l'Agència Catalana de l'Aigua (en endavant ACA), pel que fa al càlcul del cànon que s'ha d'aplicar sobre el consum en els casos de fuga fortuïta acreditada. L'apartat 7 de l'article 69 del Text refós de la legislació en matèria d'aigües a Catalunya, introduït per la Llei 5/2007, del 4 de juliol, de mesures fiscals i financeres, s'adiu, per bé que només parcialment, amb aquest plantejament.

Amb relació a les fuites fortuïtes d'aigua, algunes de les queixes plantejades han posat de manifest que, quan no es tracta del domicili habitual de l'usuari i no hi ha signes externs que facin evident la fuga, la primera notícia per a l'usuari és la factura que reflecteix un consum anormal. I en alguns casos, el temps transcorregut entre que es fa la lectura del consum extraordinari i que l'usuari rep la factura que el reflecteix fa que una mateixa fuga generi dues factures amb consum excessiu (Q 01197/07).

En aquests supòsits, el Síndic ha plantejat que cal arbitrar mecanismes d'alerta, adaptats al sistema de lectura i facturació de què disposi el gestor del servei, que garanteixin la detecció i l'avís a l'usuari quan hi ha consums extraordinaris, de manera que l'arranjament de la fuga sigui com més immediat millor. Cal destacar, en aquest sentit, que una detecció i una reparació ràpides de la fuga tenen incidència no solament en l'import que l'usuari haurà de pagar per l'aigua consumida fortuïtament, sinó també des de la perspectiva d'estalvi de l'aigua que la fuga malbarata.

#### El consum mínim d'aigua

Hi ha hagut diversos ciutadans que s'han adreçat al Síndic per expressar el desacord amb el fet que molts ajuntaments tenen establert un sistema tarifari que parteix d'un consum mínim que es factura sempre amb independència del volum d'aigua realment consumida.

Aquest fet genera en els usuaris la percepció que paguen una aigua que no usen i que, des d'aquesta

perspectiva, aquest sistema afavoreix el malbaratament del recurs, ja que un consum més elevat, fins arribar al volum definit com a consum mínim, no tindrà cap cost econòmic. La diferència entre el consum mínim establert i el real pot ser especialment significativa quan es tracta d'habitatges amb un ús poc intensiu, com és el cas de les segones residències.

Amb relació a aquestes queixes, el Síndic ha cregut oportú assenyalar, en primer terme, que una part significativa del cost que comporta prestar el servei de subministrament d'aigua potable al domicili no està vinculat al volum d'aigua consumida, sinó que té a veure amb el cost d'establiment i de disponibilitat permanent del servei i també, amb el transcurs del temps, amb el manteniment i la millora de les instal·lacions.

Alhora, aquest cost fix o estructural del servei pot variar sensiblement entre diferents municipis o, fins i tot, entre nuclis i urbanitzacions d'una mateixa població, en funció de diferents paràmetres, com ara la distància amb el punt de presa en alta, l'orografia que ha de salvar la xarxa de subministrament, la dispersió d'habitatges, o el cost d'obtenció i el tractament dels cabals en alta, entre altres factors.

### Identificar a la factura les despeses fixes i les pagades per consum permet conèixer el preu real de l'aigua

En el marc jurídic que defineix la Directiva marc de l'aigua, que planteja la repercussió de la totalitat de les despeses que genera el cycle de l'aigua en l'usuari final, correspon traslladar a l'usuari del subministrament domèstic d'aigua aquests costos que no depenen estrictament del volum d'aigua consumida, però tenen a veure amb la disponibilitat del servei i l'equilibri econòmic i financer a l'hora de gestionar-lo. A l'existència d'aquestes despeses fixes i a la legitimitat de repercutir-les en l'usuari, hi fa referència també l'ACA quan s'adreça a les persones que li han expressat també el desacord amb el sistema de consum mínim, d'acord amb els escrits de resposta que ha fet arribar alguna d'aquestes persones al Síndic.

Per fer efectiva aquesta repercussió, les administracions titulars del servei han optat per dos sistemes de tarifació fonamentalment. Un dels sistemes consisteix a establir una quota fixa, que tindria per finalitat distribuir entre els usuaris aquests costos del volum d'aigua consumida separadament. L'altra opció és fixar un consum mínim que inclogui en un sol con-

cepte tarifari els costos fixos del servei i l'aigua consumida fins a un volum determinat, i separadament la resta del consum, si supera el mínim establert. Tant un sistema com l'altre es complementen amb l'establiment d'un tipus tarifari progressiu –generalment per trams de consum– que incrementa el cost de l'aigua consumida a mesura que augmenta el volum total, com a mesura per incentivar l'estalvi.

L'opció per un sistema o l'altre, l'ha d'adoptar l'Ajuntament titular del servei, si bé cal assenyalar que el preu de l'aigua està sotmès al règim de preus autoritzats i és la Comissió de Preus de Catalunya qui n'aprova les tarifes. Tots dos sistemes són plenament legítims, si partim de la idoneïtat de repercutir també als usuaris els costos del servei no lligats estrictament al volum d'aigua consumida, tal com abans s'ha indicat. Sens perjudici d'això, des de la perspectiva del destinatari del servei, escollir-ne una o una altra té repercussions que convé tenir en compte.

D'una banda, en la línia del que han manifestat les persones que han plantejat queixa al Síndic per aquest motiu, l'establiment d'un consum mínim que incorpori la repercussió de les despeses fixes pot actuar com a incentiu per al malbaratament d'aigua en les persones que no arriben a consumir el mínim fixat. Aquest factor pot ser encara més rellevant en el cas d'habitatges amb un ús no permanent, on el consum real serà, la major part de l'any, molt inferior al mínim fixat, i pot generar en l'usuari, sense una explicació prèvia, la percepció que està pagant una aigua que no consumeix; dit d'una altra manera, que paga un servei del qual no fa ús o del qual fa un ús més limitat del que li cobren.

Per contra, establir una quota fixa comporta que la informació que figura a la factura sigui més clara i entenedora, de manera que permeti conèixer, fàcilment i de forma segregada, l'import que el gestor del servei repercuteix individualment a cada usuari pel fet de tenir-hi accés i el preu de l'aigua realment consumida per cadascú en el període de facturació.

L'establiment d'una quota fixa que reculli els costos del servei que no depenen del volum consumit permet comprendre millor el cost global de l'accés al servei i, per tant, pot actuar també, des d'aquesta perspectiva, com a incentiu a l'estalvi d'un recurs escàs. Si es vol afavorir l'estalvi en el consum d'aigua –al qual ja tendeixen, d'altra banda, els ciutadans, com s'ha demostrat en l'episodi de greu sequera que va patir Catalunya el primer semestre de 2008– cal que en totes les fases del cycle de l'aigua, inclòs el subministrament en baixa, es faci un esforç per desglossar les despeses generades i que es repercuteixen en l'usuari final. La claredat informativa en la facturació del consum domèstic és un factor determinant per afavorir la conscienciació dels ciutadans en l'estalvi.

En aquest sentit, la transició des d'un sistema de consum mínim a un de quota fixa comporta un canvi en l'estructura tarifària del servei i requereix, per tant, a banda de complir els tràmits establerts normativament per aprovar-lo, l'esforç de calcular un nou sistema de facturació que permeti aquesta separació entre despeses estructurals i preu de l'aigua subministrada i alhora mantingui l'equilibri econòmic financer en la gestió del servei. El Síndic entén, però, que aquest esforç és necessari per avançar en el model d'estalvi ja iniciat.

### Fixar un consum mínim elevat pot afavorir el malbaratament de l'aigua

D'acord amb les consideracions anteriors, el Síndic ha cregut oportú plantejar la conveniència d'adoptar les mesures necessàries per iniciar el procés de substitució de l'estructura tarifària basada en el consum mínim, que repercuteix en una única tarifa i de forma conjunta les despeses fixes o de disponibilitat del servei i el consum fins a un volum màxim determinat, cap a un sistema de quota fixa i tarifes progressives sobre el consum real, establertes per trams, com a mecanisme per afavorir l'estalvi en el consum i per millorar la informació que l'usuari rep sobre els conceptes facturats; d'aquesta manera, a més, s'apropa a les determinacions de la directiva europea.

Poc abans de cloure la redacció d'aquest informe, el Síndic ha traslladat aquestes consideracions als ajuntaments amb relació als quals ha rebut queixes per desacord amb el sistema de tarifació per consum mínim.

#### La interrupció del subministrament per manca de pagament

En un cas de tall de subministrament per manca de pagament, el Síndic va demanar informació sobre les circumstàncies en què s'havia produït aquest tall a l'Ajuntament de Garriguella. L'informe de la companyia subministradora assenyalava que la manca de pagament va ser causada per un error de l'entitat bancària, que va retornar indègudament la factura. Assenyalava també que es va fer la reconexió quan es va tenir coneixement del pagament, set dies després que es fes efectiu.

Un cop valorada aquesta informació, el Síndic va considerar oportú fer a l'Ajuntament de Garriguella la recomanació que s'assenyala tot seguit.

La interrupció del subministrament és una actuació viable –si està prevista en el reglament del servei– davant la manca de pagament del consum, si bé, com que es tracta d'una mesura que comporta privar la persona d'un servei essencial, cal verificar que s'adopta amb les garanties degudes per a l'usuari.

Entre aquestes garanties, el Síndic va destacar que, primerament, calia assegurar que l'usuari rebia amb prou antelació un requeriment de pagament amb avís de suspensió. Per aquest motiu, la comunicació escrita d'aquest avís hauria de permetre tenir constància de la recepció. A la informació rebuda, no hi constava l'escrit d'avís amb comprovant de recepció.

En segon terme, i pel mateix motiu assenyalat més amunt, calia reduir al màxim possible el perjudici que la interrupció del subministrament comporta. El Síndic va assenyalat que calia disposar d'un sistema per verificar el pagament del deute després de la interrupció del servei que garantís que la companyia tenia coneixement d'aquesta circumstància al més aviat possible, per reconnectar el servei de forma immediata. En aquest sentit, va indicar que un sistema que comporti –sens perjudici de circumstàncies singulars que poguessin justificar-ho en aquest cas concret, però que no s'havien indicat en l'informe de la companyia– que entre el pagament efectiu i la verificació d'aquest pagament han passat set dies no es pot considerar que compleixi aquest requisit; i amb més motiu si es té en compte que la promotora de la queixa va comunicar el pagament el mateix dia que el va fer efectiu, de manera que la companyia ja tenia notícia d'un pagament que calia verificar de manera més immediata.

### És legítim suspendre el subministrament per falta de pagament, però cal advertir prèviament l'afectat

D'altra banda, i atesa la transcendència de la mesura, el Síndic va considerar que l'Ajuntament, com a titular del servei, hauria de verificar singularment –autoritzar la mesura– que en els casos de suspensió del subministrament s'han complert les garanties indicades.

Finalment, el Síndic va indicar a l'Ajuntament de Garriguella que els supòsits d'interrupció del subministrament i els requisits per fer-lo efectiu haurien de constar en el reglament que reguli el servei de subministrament domiciliari d'aigua. La recomanació precedent, formulada poc abans de cloure la redacció d'aquest informe, està pendent de resposta (Q 02884/08).

### L'accés al subministrament d'aigua

L'accés al subministrament d'aigua, com a servei públic de titularitat municipal i de prestació obligatòria, que alhora forma part dels serveis bàsics a la llar, s'ha de fer arribar, en principi, a tots els habitatges.

No obstant això, l'execució de les instal·lacions necessàries per fer-ho així i el repartiment de la despesa que comporta s'ha de fer efectiva d'acord amb les regles que fixi el reglament que regula la prestació del servei i les pròpies del repartiment de les càrregues derivades de l'execució del planejament urbanístic, si escau.

En alguns casos, quan es tracta d'habitatges aïllats i allunyats del nucli de població i de la xarxa de subministrament, la connexió al servei i el manteniment de les instal·lacions pot comportar, pel seu cost, dificultats.

### El subministrament d'aigua a zones disseminades pot tenir un cost molt alt per al ciutadà

Aquest és el cas d'un habitatge situat fora del nucli de Castellfollit del Boix on, segons va indicar l'Ajuntament al Síndic, el comptador es va instal·lar al seu dia en el punt de confluència amb la xarxa general, fora dels límits de la finca i lluny de l'habitatge, de manera que tota la canalització fins a l'habitatge es considerava xarxa individual interior. Les fuites freqüents en aquesta canalització, la despesa en consum que comportaven i la dificultat dels propietaris de l'habitatge per localitzar i arranjar les avaries van ser el motiu de la queixa plantejada al Síndic.

En el marc d'aquella actuació el Síndic va considerar oportú suggerir a l'Ajuntament de Castellfollit del Boix que valorés la possibilitat d'arribar a un acord amb els propietaris per modificar la configuració de la xarxa individual que, per les seves característiques, provocava situacions com la descrita amb relativa freqüència. L'Ajuntament va respondre al Síndic que havia proposat als usuaris del servei traslladar el comptador a la façana de l'habitatge si ells es feien càrrec prèviament de refer i actualitzar la xarxa, que va des del camí per on passava la xarxa general fins a la façana de l'habitatge.

Tanmateix, els promotors de la queixa van assenyalar que no podien acceptar aquesta solució, ja que no podien fer front de forma completa al pressupost que

l'empresa concessionària dels serveis els havia presentat per fer l'actuació d'arranjament proposada per l'Ajuntament.

Davant d'aquesta situació, el Síndic, en la mateixa línia del suggeriment ja formulat, va proposar a l'Ajuntament de Castellfollit del Boix que valorés la possibilitat que l'Ajuntament, com a titular del servei i tenint en compte que, quan es va executar la xarxa i segons el mateix Ajuntament havia indicat, no es van obtenir fons suficients per finançar la xarxa fins a la façana, ara pogués fer-se càrrec d'una part del cost de la renovació d'aquella canalització.

En aquest sentit, el Síndic va destacar que, més enllà de les circumstàncies en què es va executar la canalització en aquest habitatge i que justificaven la forma en què es va fer, calia tenir en compte que es tractava d'una situació peculiar, fora dels paràmetres estàndard de configuració del servei que determina el Reglament regulador, i que era especialment perjudicial per als usuaris, amb una xarxa particular situada parcialment fora dels límits de la finca i amb més d'un quilòmetre entre el comptador i el punt de subministrament.

En resposta a les consideracions anteriors, l'Ajuntament de Castellfollit del Boix va indicar al Síndic que no veia viable l'actuació suggerida, per manca de recursos suficients per fer-se càrrec d'aquesta despesa en el cas dels promotors de la queixa i en el d'altres finques del municipi que es trobaven en la mateixa situació. Amb aquesta resposta, el Síndic va donar per finalitzada l'actuació (Q 02974/07).

### Canvi de titular del subministrament i subrogació contractual

Amb motiu d'una queixa sobre la facturació per consum d'aigua al municipi de Matadepera, que no tenia en compte que, durant el període facturat, havia canviat el titular del subministrament, el Síndic valora que, des d'una perspectiva estrictament jurídica, cal distingir dos supòsits perquè els seus efectes són divergents. Primerament, en el cas de resolució del contracte amb l'anterior titular del subministrament i un nou contracte o l'alta del servei amb un titular diferent, correspon a l'anterior propietari fer-se càrrec del consum efectuat fins al moment de la resolució contractual (es liquiden les obligacions meritades durant la vigència del contracte). Al nou titular només li correspon assumir les generades a partir de la novació contractual, és a dir, a partir del moment en què formalitza el nou contracte o l'alta de servei.

Per contra, quan s'opta pel canvi de titular, no hi ha novació contractual i el nou titular se subroga en la posició jurídica de l'anterior i, per tant, passa a ser titular de totes les obligacions vinculades a la presta-

ció contractual que no s'hagin satisfet prèviament, amb independència de quan s'hagin meritat.

Per aquest motiu, no es podia considerar irregular que la companyia subministradora hagués facturat la totalitat del període al nou titular, encara que una part del consum fos anterior al canvi de titular del subministrament.

### Quan hi ha un canvi de titular del contracte s'ha de facturar separatament a ambdós titulars

No obstant això, el Síndic va indicar a l'Ajuntament de Matadepera que, sempre que fos tècnicament viable –i no sembla que amb un sistema de facturació mecanitzada hi hagi raons que ho hagin d'impedir– s'hauria de valorar la possibilitat d'oferir, en els casos de canvi de titular, la facturació dividida en dos períodes, coincidint amb el canvi de nom, i adreçar cada factura al titular corresponent, sens perjudici que, en cas que el titular anterior no en faci el pagament, es reclami l'import al nou titular, en virtut de la subrogació contractual abans esmentada.

D'aquesta manera, s'obtidria un resultat que afavoriria la liquidació d'obligacions entre els dos titulars successius, sense perjudicar el dret de l'empresa prestadora a reclamar el pagament al nou titular, si l'anterior no es feia càrrec de la seva part d'aigua consumida.

En el marc d'aquestes consideracions, i més enllà del cas concret que va motivar la queixa, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament de Matadepera que modificqués el Reglament que regula el subministrament d'aigua per introduir el canvi indicat en el sistema de facturació per als casos de canvi de titular.

De la resposta de l'Ajuntament de Matadepera, no se'n desprèn que hagi acceptat, actualment, aquesta recomanació, sens perjudici que en valori l'oportunitat en una futura regulació del servei (Q 02731/07).

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 03062/07	La facturació del consum d'aigua en cas de fuga fortuïta
Q 05177/07	Una mateixa fuga genera dues factures consecutives
Q 00886/08	Desacord per haver de pagar un volum d'aigua que no s'arriba a consumir mai
Q 01377/08	

Q 02884/08 Interrupció del subministrament per manca de pagament

Q 02974/07 El cost de les instal·lacions per accedir al subministrament d'aigua

Q 02731/07 La facturació del consum d'aigua quan hi ha hagut canvi de titular

#### 4. El gas

Tal com assenyala la introducció, el Síndic va signar, el desembre de 2008, un conveni amb Gas Natural, SDG, com a empresa que presta un servei que es configura legalment com a essencial i que té una incidència directa en el consum energètic de moltes llars. En aquest sentit, forma part, juntament amb l'electricitat, el telèfon i l'aigua, dels subministraments domèstics bàsics, malgrat que no arriba a totes les llars ni és accessible a tot el territori.

El conveni formalitzat aquest any pretén consolidar i fer avançar una col·laboració en la resolució de les queixes dels ciutadans en aquesta matèria que, d'una manera més informal, ja s'havia iniciat anys enrere. El conveni estableix també un procediment de tramitació que faciliti la resolució de les queixes plantejades. Caldrà valorar-ne els resultats passat un any. Aquesta funció, entre d'altres, l'ha d'exercir el grup de treball que es crea amb el conveni, a qui també correspon proposar les modificacions que estimi oportunes a partir d'aquesta valoració per a una resolució millor de les queixes.

### Abans de tallar el subministrament per impagament cal avisar el titular

El tall del subministrament de gas per impagament està previst, com en la resta de serveis domèstics que es consideren essencials, després del compliment d'uns requisits o d'unes garanties per a l'usuari. Un d'aquests requisits és que cal haver requerit prèviament a l'usuari que pagui el deute, amb l'advertiment que si no ho fa, s'interromprà el subministrament.

El Síndic va rebre una queixa on qui la promovia assenyalaria que li havien suspès el subministrament de gas per un error en la domiciliació bancària, que el tall s'havia fet efectiu sense cap requeriment previ i que ell no tenia constància que hi hagués una factura pendent d'abonar.



El Síndic va suggerir a Gas Natural, SDG, que, malgrat que la seva actuació havia estat formalment correcta, valorés la possibilitat de preveure un avís addicional o telefònic per al requeriment previ indicat, especialment quan el domicili del contracte i el del subministrament no coincidissin. Gas Natural, SDG, va indicar al Síndic que actualment l'avís de suspensió es lliura en mà a l'usuari i es deixa constància de la recepció, o bé es deixa l'avís a la bústia quan no ha estat possible localitzar-lo. Amb aquesta informació, es va donar per finalitzada aquesta actuació.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 11296/06	Suspensió del subministrament per impagament

### 2.3. El dret a la mobilitat

#### 1. Servei de transport públic de Bicing de Barcelona

El Síndic ha rebut diferents queixes pel que fa al funcionament del servei d'atenció a l'usuari de Bicing. És el cas de la queixa 05467/07, en què la persona interessada havia posat en coneixement del servei d'atenció a l'usuari la manca de funcionament de la targeta d'usuari que, segons informava aquesta persona, havia deixat de funcionar perquè la seva targeta de crèdit havia caducat. El ciutadà considerava que no s'havien atès de forma satisfactòria les reclamacions efectuades.

L'Ajuntament de Barcelona va informar el Síndic que el retard a l'hora de resoldre la incidència va ser causat per un error ortogràfic que va fer impossible d'accedir a la zona d'usuaris de la pàgina web de Bicing. L'Ajuntament va reconèixer que es va produir un problema de comunicació amb el ciutadà, atès que, per diverses raons, el servei d'atenció a l'usuari de Bicing no li va comunicar degudament les resolucions de les reclamacions, ja que entenia que el ciutadà podia fer ús amb normalitat de la targeta d'usuari quan, en realitat, no la va poder utilitzar fins transcorreguts més de tres mesos des de la data en què es van plantejar per primera vegada els problemes de funcionament de la targeta.

Davant aquests fets, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Barcelona la necessitat de destinar els recursos i els esforços necessaris per millorar el servei d'atenció a l'usuari del servei de transport Bicing: agilitar la tramitació i la resolució de les diverses incidències que es poden produir en la utilització del servei, millorar la comunicació amb els usuaris que plantegin qualsevol incidència i escurçar els terminis de resolució de les reclamacions, per garantir que, després de qualsevol incidència, l'usuari pugui fer ús del servei amb condicions de normalitat com més

aviat millor, amb l'adopció prèvia de les mesures que escaiguin per resoldre la incidència.

Altres usuaris han expressat el seu malestar davant el que consideren un manteniment insuficient de les instal·lacions (estacions sense bicicletes, punts d'ancoratge que no funcionen correctament) i de les mateixes bicicletes. Sobre aquesta qüestió, l'Ajuntament de Barcelona ha informat el Síndic que el sistema informàtic detecta les bicicletes que estan en mal estat i les deixa bloquejades a l'estació perquè cap usuari en pugui fer ús.

El motiu principal pel qual l'usuari del Bicing s'ha adreçat al Síndic, però, ha estat el sistema de penalitzacions i recàrrecs per un suposat excés de temps d'ús de la bicicleta, més enllà del temps permès (entre d'altres, les queixes 01979/08, 02306/08, 04884/08 i 04966/08).

L'Ajuntament, en resposta a la petició d'informació del Síndic, va exposar que el mitjà per detectar els excessos d'ús del servei es basa en un sistema informàtic que "monitoritza" els moviments de les bicicletes, des que una bicicleta és recollida en una estació fins que es retorna a la mateixa estació o a una altra, i calcula el temps que ha transcorregut entre ambdues operacions. A més, com que el servei disposa d'un telèfon gratuït d'incidències per poder reportar possibles incidències amb l'ancoratge de les bicicletes, si l'usuari no informa de la incidència fa que s'efectui el càrrec corresponent juntament amb una penalització.

Tot i així, la immediatesa amb què es feien efectives les penalitzacions i els recàrrecs, i també la percepció generalitzada de l'usuari d'haver deixat correctament ancorada la bicicleta dins del termini permès, motiu pel qual no havia informat de cap incidència per mitjà del telèfon habilitat, van fer palès que l'usuari no disposava de cap mitjà per poder provar la seva versió dels fets.

Aquesta manca d'elements probatoris de què disposava l'usuari per seguir un procediment contradictori, i més encara quan la mateixa naturalesa del servei –de transport públic– feia que en sovintegés l'ús, podia comportar que per una incidència en el sistema informàtic s'acumulessin diferents penalitzacions en dies consecutius sense que l'usuari ni tan sols en tingués coneixement.

Davant la manca de mitjans probatoris de què disposava l'usuari per contradir l'excés d'ús que Bicing li imputava, tenia una importància cabdal la possibilitat d'accedir a sistemes de resolució de conflictes alternatius als tribunals de justícia, com ara el sistema d'arbitratge, submissió que va ser objecte d'estudi en l'actuació d'ofici 03253/08.

La clàusula 13a de les condicions generals reguladores de l'accés i la utilització del servei de transport

públic individualitzat de Bicing disposa l'adhesió al Tribunal d'Arbitratge de Barcelona (servei que com porta un cost a l'usuari). Tanmateix, les condicions generals no diuen res de la submissió a la Junta Arbitral de Consum de Barcelona o bé a la Junta Arbitral de Transport, malgrat que ambdues juntes són, a més d'específiques, gratuïtes per al ciutadà.

El Síndic va manifestar a l'Ajuntament que la legislació i la jurisprudència consideren abusives les clàusules del contracte d'adhesió que disposin la submissió a arbitratges diferents de l'arbitratge de consum. A més, el fet de no informar l'usuari de la possibilitat d'accedir a les juntes arbitral de consum o a la junta de transport suposa menystenir el dret bàsic de l'usuari a obtenir una informació veraç i entenedora de la qual pot fer ús per defensar els seus interessos legítims. I si, a més, les reclamacions són de baixa quantia, com és el cas, el fet que el sistema arbitral comporti un cost significatiu a l'usuari en dificulta –si no n'impossibilita– la defensa.

## Cal una revisió a fons del sistema de transport públic de Bicing

Per això, el Síndic va suggerir que si Bicing està adherida a altres juntes arbitral que no comporten cap cost a l'usuari, es traslladi la informació a tots els usuaris que han acceptat les condicions del contracte d'adhesió i es modifiqui la redacció de la clàusula 13a pel que fa a aquesta submissió expressa. A hores d'ara el suggeriment està pendent d'acceptació.

Recentment, Bicing ha fet públic i ha comunicat als seus usuaris la possibilitat d'obtenir un comprovant electrònic (rebut) quan es finalitzi el desplaçament. Aquest rebut es pot consultar a la “zona d'usuaris” de la pàgina web de Bicing 15 minuts després de retornar la bicicleta a l'estació i es generarà sempre que els desplaçaments superin els 30 minuts gratuïts. A més, es disposarà de l'opció d'acostar la targeta al lector on s'ha retornat la bicicleta i, si s'ha retornat correctament, apareixerà un missatge que dirà “bicicleta retornada correctament”.

### 2. El transport ferroviari de rodalies. El cas de Renfe

Com ja es va fer palès a l'Informe 2007, els incidents causats per les obres de l'AVE, que van comportar la supressió de part del trajecte de tres línies de rodalies de Renfe durant més de quaranta dies, van comportar la vulneració de drets elementals dels usuaris de Renfe, com ara el dret a la mobilitat, el dret al treball o el dret al gaudi i a la vida familiar.

Atès el gran nombre de queixes que el Síndic va rebre per aquells incidents que van afectar no solament els usuaris de rodalies sinó també els de mitjana distància, el Síndic va decidir actuar en representació d'aquestes persones i va traslladar a l'empresa Renfe les seves reclamacions patrimonials, en les quals es detallaven de forma concreta i individualitzada els problemes que els havia causat la interrupció del servei ferroviari i la quantificació econòmica dels perjudicis soferts. Així mateix, va recomanar a Renfe que respongués les reclamacions i va lliurar còpia de les peticions de compensació al Parlament de Catalunya, al Departament de Política Territorial i Obres Públiques i a l'Agència Catalana del Consum.

La complexitat organitzativa interna de Renfe va fer especialment difícils les converses amb l'empresa, fins que finalment el Síndic va suggerir a Renfe que estigués en la millor disposició per oferir vies indirectes de compensació que permetessin tancar l'impacte social d'uns accidents que tothom lamenta, i alhora que obrís vies de recuperació de confiança en una empresa que ha de ser important en el futur del nostre país i en l'exercici dels drets dels ciutadans.

Renfe va donar resposta expressa als usuaris dels quals el Síndic va presentar la reclamació. Tot i així, els suggeriments que el Síndic havia traslladat a Renfe amb anterioritat, dels quals ja es va fer esment en l'Informe 2007, l'empresa no els va acceptar, i adduïa que havia posat els mitjans alternatius per fer el desplaçament pels trajectes afectats i que, a més, havia ampliat la gratuïtat del servei més enllà del que exigia la regulació del contracte de transport ferroviari.

Un cop rebuda la resposta de Renfe, el Síndic va fer una valoració de totes les reclamacions presentades per determinar si la gratuïtat de títols de transport oferta per Renfe havia compensat econòmicament les persones afectades pels perjudicis soferts i en quina mesura.

## Un cop fet el traspàs de competències, caldrà legislar des de la perspectiva dels drets dels usuaris

El resultat d'aquestes valoracions va ser igualment comunicat a totes les persones interessades, a les quals es va oferir també la informació necessària amb relació a les accions de què disposen per continuar defensant els seus drets per altres vies.

En casos com ara el de Renfe (pel que fa a les línies que transcorren íntegrament per territori català), tot

i que l'Estatut d'autonomia de Catalunya atorga competències a la Generalitat, encara no s'ha produït el traspàs i, per tant, la supervisió del servei esmentat està condicionada per aquesta circumstància.

En vista d'això, el Síndic farà les consideracions generals que escaiguin a Renfe, i suggerirà, un cop produït el traspàs de competències a la Generalitat, els canvis normatius que siguin necessaris per fer possible en una altra situació similar la compensació per danys morals.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 01979/08	El sistema de penalitzacions i recàrrecs de Bicing
Q 02306/08	
Q 04884/08	
Q 04966/08	
Q 05467/07	Manca de funcionament de la targeta de Bicing
A/O 00253/08	Submissió de Bicing al sistema d'arbitratge
A/O 04110/06	Incidències Renfe

## 2.4. Les administracions competents en l'àmbit del consum

### 1. El dret a la informació de les persones que han plantejat una reclamació davant una oficina d'informació al consumidor

Com cada any, aquest apartat pretén fer un repàs de les queixes que ha rebut el Síndic amb relació al funcionament de les administracions amb competències en matèria de consum, que són les oficines municipals i comarcals d'informació al consumidor i l'Agència Catalana del Consum, la supervisió de les quals correspon al Síndic.

En la majoria de queixes rebudes amb relació al funcionament de les oficines d'informació al consumidor, es constata que encara hi ha un desconeixement força generalitzat entre la ciutadania sobre les funcions que porten a terme aquests organismes de consum, i sobre els procediments de mediació i d'arbitratge en matèria de consum.

Per aquest motiu, cal insistir novament en la necessitat que aquestes administracions incorporin, com a funció pròpia de les oficines de consum, fomentar i donar a conèixer els sistemes alternatius de resolució de conflictes disponibles en matèria de consum, atès que encara hi ha moltes persones que desconeixen la possibilitat de resoldre un problema sobre consum per mitjà d'un procés de mediació o mitjançant el sistema arbitral de consum, com a alternativa a la via judicial.

En altres queixes, el que es percep són les conseqüències derivades del fet que les diferents oficines d'informació al consumidor que hi ha arreu de Catalunya no disposin d'un procediment uniforme en matèria de mediació, de manera que cada oficina procura resoldre la problemàtica mitjançant les actuacions de reclamació, mediació i conciliació que considera més adequades en cada cas concret.

Aquesta circumstància comporta que, de vegades, el ciutadà consideri que no l'han informat prou sobre les gestions que l'oficina de consum on va presentar la reclamació ha portat a terme per defensar els seus drets com a consumidor o usuari.

En aquests casos, la queixa no té tant a veure amb les actuacions concretes dutes a terme per l'oficina de consum, que la majoria de vegades han estat les adequades, sinó, més aviat, amb la manca d'informació al consumidor reclamant sobre quines han estat les gestions concretes dutes a terme.

És el cas de la queixa 10421/06, relativa a l'actuació de la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament de Barcelona en una reclamació contra una companyia aèria, en què es va observar que quan l'empresa objecte de reclamació no va donar resposta a la Junta Arbitral, la Junta va donar per finalitzades les seves actuacions sense comunicar-ho a la reclamant, raó per la qual el Síndic va suggerir-li la necessitat de comunicar per escrit a la reclamant que s'havien arxivat les actuacions.

## Cal fomentar i divulgar les tasques mediadores i d'arbitratge de les oficines de consum

Aquest suggeriment ha estat acceptat per la Junta Arbitral de Consum de l'Ajuntament de Barcelona, la qual ja ha notificat per escrit a la reclamant que es va arxivar la seva reclamació.

En un cas molt similar (Q 00583/07), el Síndic va suggerir a l'Agència Catalana del Consum la necessitat de donar resposta expressa al consumidor que havia presentat un escrit en què posava de manifest el desacord amb la finalització de les actuacions iniciades per l'Agència per determinar si s'havia produït o no una infracció en matèria de consum.

En aquest darrer cas, el Síndic considera que encara que la persona denunciada no tingui reconeguda la condició d'interessat en l'expedient administratiu sancionador, té igualment dret a obtenir una resposta motivada, en virtut del deure legal que tenen

totes les administracions públiques de donar resposta als escrits i les sol·licituds dels ciutadans.

Així mateix, arran de la tramitació de la queixa 00766/08, relativa a l'actuació de l'Oficina d'Informació al Consumidor de l'Ajuntament de Barberà del Vallès en una reclamació contra una agència de viatges, el Síndic va poder comprovar que la comunicació al consumidor reclamant de l'arxivament de les actuacions havia estat únicament verbal.

Respecte d'això, el Síndic considera que, sens perjudici de fer també una comunicació verbal quan calgui, cal practicar igualment una comunicació escrita en la qual quedi constància de les actuacions dutes a terme per l'oficina i dels motius pels quals s'arxiva la reclamació.

## Les OMIC haurien d'informar el demandant de tots els tràmits que fan en el seu expedient

En la queixa 04187/08, actualment en tramitació, s'ha pogut constatar també una informació insuficient al consumidor per part de l'organisme de consum. En aquest cas, la persona interessada havia exposat la seva queixa contra l'Agència Catalana del Consum, perquè després d'haver intentat, sense èxit, arribar a un acord per la via de la mediació amb l'empresa subministradora objecte de reclamació, l'Agència no havia traslladat la seva reclamació a la Junta Arbitral de Consum.

En aquest cas, sens perjudici de la valoració que resulti de la informació que l'Administració traslladi al Síndic, a priori es constata una manca d'informació suficient al ciutadà, a qui es va indicar que l'empresa subministradora objecte de reclamació no està adherida al sistema arbitral de consum, més que qüestions puntuals que no coincideixen amb les que ell planteja en la seva reclamació.

### 2. L'actuació d'ofici sobre el funcionament de les oficines d'informació al consumidor d'àmbit local i comarcal

L'any 2007 el Síndic va iniciar una actuació d'ofici (A/O 03256/07) sobre el funcionament dels serveis d'informació al consumidor municipals i comarcals d'arreu de Catalunya (OMIC/OCIC), amb la finalitat de supervisar les funcions que aquests serveis porten a terme en matèria de consum, els criteris que segueixen a l'hora d'atendre les consultes, les reclamacions que presenten els usuaris i la suficiència dels mitjans

personals i materials de què disposen per a la prestació del servei i, en definitiva, amb l'objectiu de fer un estudi més aprofundit del funcionament d'aquests serveis del que es pot derivar de les queixes puntuals rebudes al Síndic.

Per dur a terme aquesta tasca, es va adreçar un qüestionari a totes les oficines locals i comarcals d'informació al consumidor de Catalunya, en el qual se'ls demanava conèixer les funcions que porten a terme, el volum de consultes i de reclamacions que atenen, els criteris d'admissió que tenen en compte i el nombre i la formació de les persones que treballen a l'oficina, entre altres qüestions. Així mateix, en el marc d'aquesta actuació d'ofici, s'ha dut a terme també un treball d'anàlisi i estudi de les queixes rebudes els darrers anys amb relació a l'actuació d'aquestes oficines de consum.

L'estudi i la valoració de tota la informació obtinguda, a partir de les queixes rebudes i de l'enquesta duta a terme, permeten d'arribar a una sèrie de conclusions que s'exposen tot seguit:

1. El creixement de les actuacions en matèria de consum al Síndic els darrers anys és una constant. Les queixes han crescut un 50% més que la mitjana del creixement del conjunt de la institució, i les consultes en una proporció encara més alta.
2. A partir de les queixes rebudes, es pot concloure que augmenta la consciència dels drets per part dels ciutadans.
3. La indefinició i la variabilitat de funcions de les OMIC són algunes de les causes fonamentals de la percepció equívoca que els usuaris tenen d'aquestes administracions.
4. Les queixes referides al funcionament de les administracions en defensa dels consumidors és proporcional al nombre d'habitants de cada municipi o comarca.
5. Cal una millor definició dels ens que protegeixen els drets de consumidors i usuaris, sense menystenir l'autonomia municipal.
6. La majoria de les queixes derivades del malestar dels ciutadans pel que consideren una inactivitat de les oficines de consum finalitza per manca d'irregularitat, la qual cosa indica que normalment la raó de la queixa no rau en l'actitud de l'oficina, sinó en el seu marc competencial.
7. La voluntarietat en l'adhesió de les empreses al sistema d'arbitratge genera molta confusió i desencís entre els usuaris de les oficines d'informació als consumidors.
8. Els sectors que generen més intervenció del Síndic, després de les reclamacions presentades pels usuaris a les oficines de consum, són els de les telecomunicacions, les empreses i botigues i els transports.
9. El grau de coneixement de l'existència de les ofi-

- cines comarcals de consum per part dels usuaris és molt millorable.
10. El servei d'atenció al consumidor no està configurat com un servei mínim de prestació obligada per part del municipi.
  11. En molts ajuntaments no hi ha hagut una voluntat clara i decidida de crear el servei d'atenció al consumidor, sinó que aquest servei ha nascut de manera espontània, sovint lligat a altres serveis.
  12. Els consells comarcals tendeixen a incloure el servei en l'àmbit de promoció econòmica, mentre que els ajuntaments l'engloben majoritàriament dins de l'àrea de serveis personals.
  13. Les oficines de consum requereixen un espai físic en condicions, accessible i ben senyalitzat que n'estimuli l'accés, especialment pel que fa a la prevenció en les pràctiques de consum.
  14. Més d'un 50% de les oficines obre només en horari de matí, i són poques les que s'adapten a la realitat estacional, bàsicament derivada del turisme. La mitjana d'obertura al públic és de 26,23 hores/setmana.
  15. Moltes oficines de consum han assumit funcions més enllà de les que estrictament determina la norma.
  16. Un percentatge molt important d'oficines de consum duen a terme funcions en matèria d'educació al consum i sensibilització i, encara que en un nombre més baix, funcions d'inspecció.
  17. La manca d'un procediment reglat pel que fa al procediment de mediació de les oficines de consum dona agilitat al sistema, encara que algunes vegades generi indefensió als ciutadans que s'hi adrecen.
  18. Les queixes rebudes reflecteixen la voluntat ciutadana que les administracions siguin més contundents en els temes que impliquin infraccions en matèria de consum.
  19. El termini mitjà de resolució d'expedients a les oficines de consum és d'entre un i tres mesos.
  20. No s'ha regulat un mecanisme de notificació de resolucions de les oficines de consum, la qual cosa pot generar indefensió als ciutadans.
  21. Els criteris divergents a l'hora d'admetre o no una reclamació, segons els domicilis de la part reclamant o objecte de reclamació, és una font de queixes constant.
  22. S'aprecien disfuncions en les ràtios volum de reclamacions/personal de les oficines, de manera que no hi ha una relació unívoca entre ambdós paràmetres.
  23. En moltes OMIC la categoria professional més elevada és la d'administratiu, amb independència que molts dels treballadors són titulats superiors.
  24. No hi ha un criteri únic entre les administracions titulars del servei pel que fa al finançament de les oficines de consum.
  25. Les oficines de consum tenen una forta dependència econòmica respecte d'altres administracions públiques que els ofereixen suport.

26. Les oficines locals de l'àrea de Barcelona reben suport de la Diputació de Barcelona, però no les de Girona, Lleida o Tarragona.
27. El reconeixement del paper de l'Agència Catalana de Consum, pel que fa a aspectes no financers, és alt en la majoria d'oficines de consum.

Així mateix, i amb la finalitat de contribuir a millorar el funcionament de les oficines d'informació al consumidor d'àmbit local i comarcal, el Síndic va formular els suggeriments següents:

#### Sobre les oficines

1. Cal fer un esforç de divulgació de les oficines comarcals de consum, ja que el desconeixement de la seva existència per part dels possibles usuaris és palpable.
2. El servei d'atenció al consumidor ha de tenir identitat pròpia. Els ajuntaments que optin per establir-lo ho han de fer com un acte de govern, definint clarament el servei i dotant-lo de prou recursos, tant personals com econòmics.
3. El legislador s'ha de plantejar la conveniència d'establir l'obligatorietat del servei en determinats tipus de municipis i, si s'escau, els mecanismes de finançament que ho facin possible.
4. Caldria impulsar i fomentar l'accessibilitat telemàtica a les oficines de consum, com una de les vies per superar els dèficits derivats d'un horari d'obertura al públic massa condicionat per l'horari de l'ajuntament.
5. Les oficines s'haurien d'adaptar a la realitat municipal pel que fa als horaris d'atenció al públic, circumstància que resulta especialment rellevant en el cas dels municipis turístics o amb una alta concentració d'espais de comerç.

#### Sobre les funcions

6. Caldria impulsar els canvis normatius necessaris perquè les oficines de consum asseguressin que l'atenció que reben els ciutadans a les oficines comarcals i municipals d'arreu de Catalunya inclogués, com a mínim, les funcions d'informació i orientació al consumidor, la resolució de reclamacions per mediació i conciliació, i la tramessa de les denúncies a l'òrgan competent, sens perjudici de les funcions que en matèria sancionadora li poguessin correspondre a l'ens local, d'acord amb la legislació aplicable, o que li haguessin estat delegades.
7. Caldria crear un registre únic d'oficines d'informació al consumidor, accessible als ciutadans, de manera que fos possible verificar els mitjans assignats a cada oficina i el compliment dels requisits funcionals mínims que s'assenyalen en el punt anterior.

## Sobre els procediments

8. Cal replantejar les funcions de les oficines de consum per fer possible una major participació en els mecanismes de resolució de conflictes alternatius a la via judicial.
9. Caldria regular un procediment administratiu previ a la reclamació judicial per mirar de resoldre les discrepàncies entre usuari i subministrador, que permetés superar els problemes derivats de la voluntarietat d'adhesió al sistema arbitral per part dels subministradors.
10. Cal dotar l'Administració de justícia dels mitjans i els procediments adequats per donar una resposta àgil i eficient als conflictes en matèria de consum, sovint de poca entitat econòmica.
11. Cal fomentar l'adhesió de particulars i empreses subministradores de béns i serveis al sistema arbitral com a alternativa ràpida i eficaç al procediment judicial.
12. Un cop dictat el laude arbitral, les juntes arbitrals, directament o per mitjà de les oficines de consum, haurien de fer un seguiment del compliment.
13. Caldria regular unes pautes mínimes relacionades amb el procediment de mediació de les oficines de consum, de manera que assegurin la defensa dels drets dels ciutadans, sense perdre, però, la rapidesa i l'agilitat que la situació actual, no regulada, genera en la majoria de casos.
14. Caldria establir uns mínims normatius sobre admissibilitat de reclamacions per part de les oficines de consum, en funció dels domicilis de la part reclamant i objecte de reclamació.
15. Aquests criteris comuns, juntament amb l'establiment d'unes funcions i uns recursos mínims, haurien de garantir que l'atenció que reben els ciutadans a les oficines de consum fos homologable a tot Catalunya.
16. Les oficines de consum haurien de tramitar i procurar resoldre les reclamacions que els presentin els veïns del municipi o de la comarca corresponent, i les que afectin empreses radicades dins el seu àmbit territorial, independentment del domicili del reclamant.
17. El domicili de l'empresa només hauria d'actuar de manera subsidiària en relació amb el domicili del reclamant, de manera que s'activés només en els casos en què el reclamant no fos veí del municipi o comarca on presenta la reclamació.
18. A banda dels mètodes que emprin habitualment per notificar les resolucions, cal que les oficines ho facin de manera escrita i deixant-ne constància, com a millor garantia dels drets dels consumidors.
19. La comunicació verbal de les resolucions, a banda de l'escrita, permet que l'usuari entengui millor l'abast de la resolució i, per tant, és interessant que se'n promogui l'ús.

## Sobre la prevenció, la inspecció i les sancions

20. Les oficines de consum han de promoure xerrades, explicacions, campanyes informatives adreçades a comerços i consumidors per coadjuvar a una millor formació i educació en l'àmbit del consum i fer prevenció en matèria de drets dels consumidors.
21. Cal dotar de més recursos les administracions perquè intervinguin amb més contundència quan un comportament impliqui una conducta susceptible de constituir una infracció en matèria de consum.
22. La col·laboració entre administracions pel que fa a les tasques inspectores hauria de ser una constant en l'àmbit del consum.
23. Cal esmerçar més esforços de formació entre el personal que forma part de les oficines. La formació, per ser eficaç, ha de ser continuada i d'un abast temàtic ampli.
24. Caldria aclarir els aspectes de la Llei 23/2003, de 10 de juliol, de garanties en la venda de béns de consum que han generat confusió, com ara determinar quan el consumidor té dret a la substitució del producte i no solament a la reparació.

## Sobre finançament

25. En els pressupostos dels ajuntaments i els consells comarcals cal establir les disposicions necessàries perquè les oficines de consum rebin un finançament suficient i propi d'un servei públic amb vocació de permanència en el temps.
26. Les diputacions provincials de Girona, Lleida i Tarragona haurien de preveure la manera de coadjuvar a l'existència d'oficines locals de consum amb suficiència financera.
27. Cal un ampli acord entre el Govern i les entitats municipalistes per establir uns mecanismes clars i transparents de finançament de les oficines de consum, i evitar compartiments estancs i dualitats no desitjables (Govern-comarques; Diputació-ajuntaments).

## Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 10421/06	Sobre la necessitat d'informar per escrit de l'arxivament de les actuacions el consumidor reclamant
Q 00583/07	Deure legal de les administracions públiques de contestar expressament els escrits dels ciutadans, fins i tot en el marc d'un procediment sancionador
Q 00766/08	Sobre la comunicació per escrit de l'arxivament de les actuacions, sens perjudici de fer-ho també verbalment, si cal

- Q 04187/08** Informació insuficient al consumidor sobre el funcionament del sistema arbitral de consum i les empreses adherides
- A/O 03256/07** Anàlisi i diagnosi de la situació actual dels serveis d'informació al consumidor municipals i comarcals d'arreu de Catalunya

## 2.5. Relacions amb les administracions

En aquest capítol sembla important destacar la plena normalitat de les relacions amb l'Agència Catalana de Consum i amb el conjunt d'oficines municipals i comarcals d'informació al consumidor, des del marc competencial de cadascú i la clara convicció que l'únic que realment és important és la defensa dels drets dels consumidors. Amb tot, seria desitjable que els terminis de resposta als requeriments del Síndic, tant per part de l'ACC com de l'OMIC de la ciutat de Barcelona, fossin més curts, encara que de vegades hi ha la sensació que el retard no és tant un problema dels terminis de resposta per part d'aquests ens, com de la complexitat dels circuits que fan els documents fins que no arriben a la seu del Síndic.

Aquest referent és el que guia les relacions amb les diverses empreses prestadores de serveis d'interès general, quan tenen lloc les reunions de seguiment dels convenis, o les converses habituals pels canals establerts en els convenis per tractar qüestions més puntuals. Disposar d'un servei àgil d'atenció davant greuges derivats del consum que eviti la complexitat i la lentitud d'un sistema judicial, segurament necessitat de moltes reformes, significa una clara millora de les garanties dels drets de les persones i de la bona administració.

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

### Queixa 01338/07

#### Manca d'actuació de l'Institut Català del Sòl davant la reclamació de problemes amb els radiadors en un pis de protecció oficial

Amb relació a la queixa per la manca d'actuació de l'Institut Català del Sòl (en endavant Incasòl) davant la reclamació de problemes amb els radiadors en un pis de protecció oficial, el Síndic recorda que facilitar l'accés a l'habitatge a les persones els recursos de les quals no els permet adquirir-lo al mercat lliure no solament s'ha de plantejar des del punt de vista d'abaratir el preu de compra o de lloguer. El dret a l'habitatge és el dret a un habitatge digne i adequat. Conseqüentment, l'abaratiment ha de plantejar-se també respecte del cost dels serveis i dels subministraments que l'adquirent necessitarà per viure a l'habitatge.

Així doncs, el Síndic suggereix que l'Incasòl dugui a terme a càrrec seu les obres per connectar l'edifici a la xarxa de gas natural.

**Accepta la resolució**

### Queixa 10421/06

#### Manca de resposta de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor de l'Ajuntament de Barcelona davant la denúncia presentada contra una companyia aèria

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic recorda el deure de practicar la notificació.

**Suggeriment acceptat**

### Actuació d'ofici 07259/05

#### L'homogeneïtzació dels criteris de competència per raó del territori de les oficines municipals d'informació al consumidor

En relació amb l'actuació d'ofici sobre l'homogeneïtzació dels criteris de competència per raó del territori de les oficines municipals d'informació al consumidor, el Síndic recomana adoptar les mesures necessàries per revertir aquesta situació, de manera que l'atenció que reben els ciutadans en aquestes oficines sigui homologable a tot el territori, i indica que aquesta iniciativa ha de partir del Departament d'Innovació, Universitats i Empresa, si bé amb ple respecte a l'autonomia i a la capacitat d'autoorganització dels ens locals.

**Accepta parcialment la resolució**





### **3. CULTURA I LLENGUA**

#### **3.0. Cultura i llengua en xifres**

#### **3.1. Cultura i llengua**

- 1. Introducció**
- 2. Els drets lingüístics**

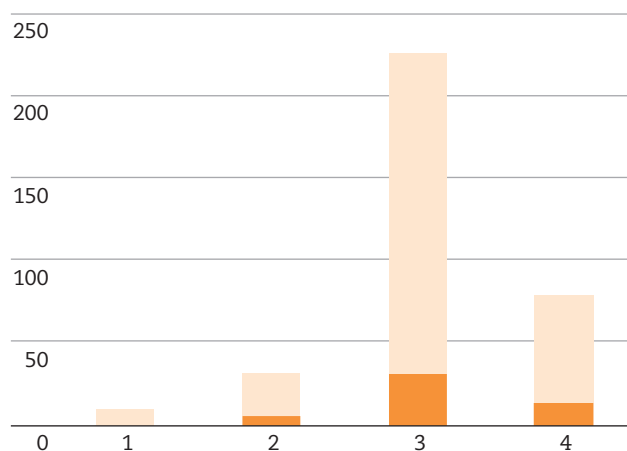
#### **3.2. Relacions amb les administracions**

#### **3.3. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors**

### 3.0. Cultura i llengua en xifres

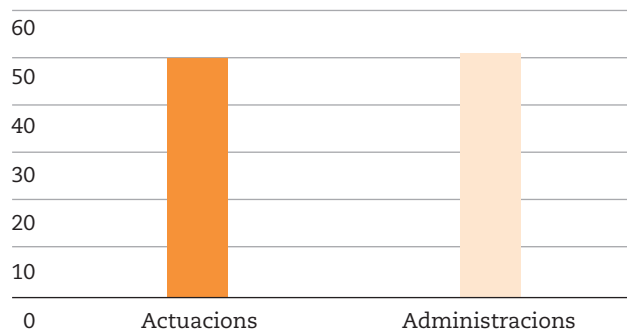
#### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2008

	O	Q	C	Total
<b>1 Arts</b>	-	3	6	9
Música	-	-	3	3
Teatre i dansa	-	3	3	6
<b>2 Cultura</b>	-	4	27	31
Biblioteques	-	-	5	5
Esports	-	3	18	21
Patrimoni	-	-	4	4
Subvencions	-	1	-	1
<b>3 Llengua</b>	-	30	197	227
Vulneració de drets de castellanoparlants	-	10	131	141
Vulneració de drets de catalanoparlants	-	20	66	86
<b>4 Altres</b>	-	13	65	78
<b>Total</b>	-	50	295	345



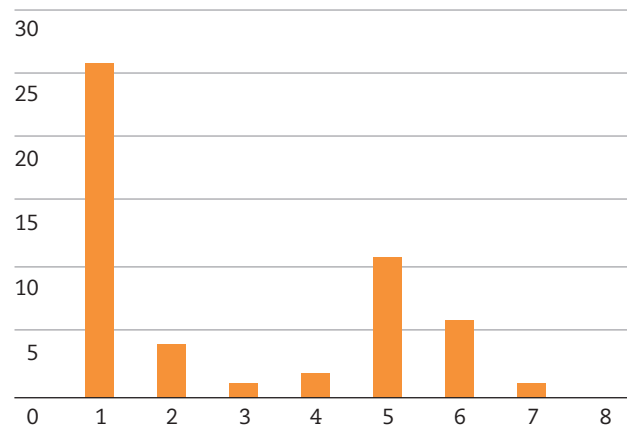
#### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Adm.
Una administració afectada	49	49
Dues administracions afectades	1	2
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>51</b>



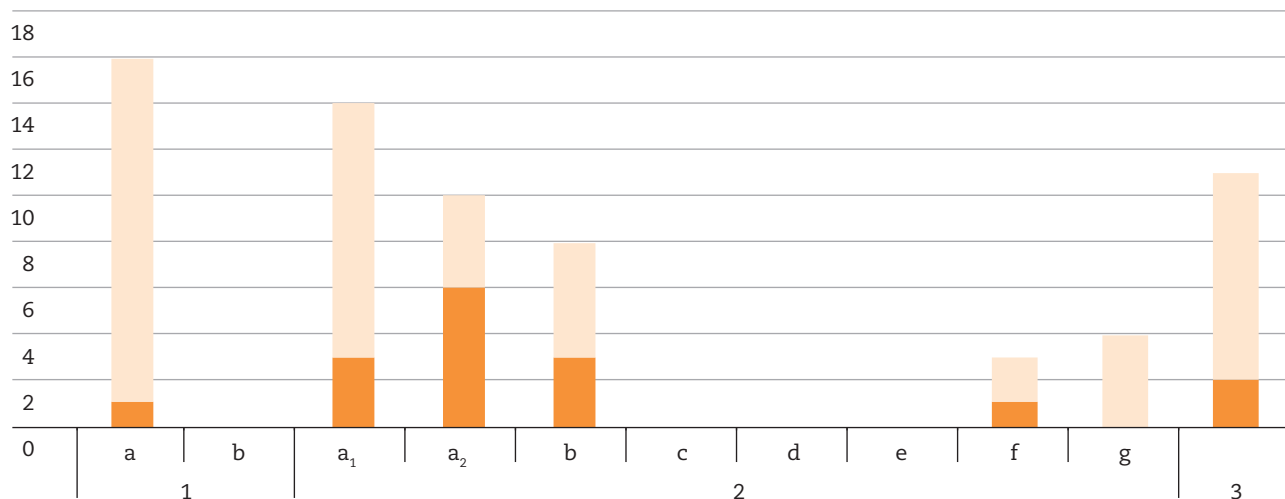
#### c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2008

Tipus d'administració	O	Q	Total
1 Administració autonòmica	-	26	26
2 Administració central	-	4	4
3 Administració institucional	-	1	1
4 Administració judicial	-	2	2
5 Administració local	-	11	11
6 Administració perifèrica	-	6	6
7 Serveis d'interès general	-	1	1
8 Altres	-	-	-
<b>Total</b>	-	<b>51</b>	<b>51</b>



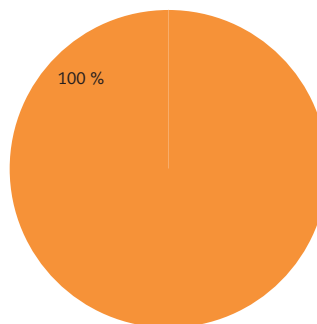
**d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2008**

	<2008	2008	Total	
<b>1 En tramitació</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>24,24%</b>
a Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	1	15	16	24,24%
b Pendent de resposta a la resolució del Síndic	-	-	-	-
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>13</b>	<b>26</b>	<b>39</b>	<b>59,09%</b>
a Actuació correcta de l'Administració:				
a <sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic	3	11	14	21,21%
a <sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic	6	4	10	15,15%
b Accepta la resolució	3	5	8	12,12%
c Accepta parcialment la resolució	-	-	-	-
d No accepta la resolució	-	-	-	-
e No col·labora	-	-	-	-
f Tràmit amb altres ombudsmen	1	2	3	4,55%
g Desistiment del promotor	-	4	4	6,06%
<b>3 No admesa</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>16,67%</b>
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>50</b>	<b>66</b>	<b>100,00%</b>



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

Accepta la resolució	8	100,00%
Accepta parcialment la resolució	-	-
No accepta la resolució	-	-
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>



### 3.1. Cultura i llengua

#### 1. Introducció

Aquest apartat de l'informe anual del Síndic destaca que la majoria de les queixes de l'àrea de cultura i llengua tenen relació amb la vulneració dels drets lingüístics de la ciutadania per part de les administracions públiques. Tanmateix, el Síndic palesa que aquestes queixes representen un percentatge molt petit (enguany un 1,04 %) amb relació al total de queixes rebudes a la institució en les diverses àrees d'actuació.

A manca de novetats legislatives en aquest àmbit, cal destacar que al final de l'any 2008 s'ha signat el Pacte nacional per a la immigració, presentat pel Departament d'Acció Social i Ciutadania, que respon directament a les demandes plantejades davant el repte de la immigració. El que interessa aquesta àrea és tot el que fa referència a la integració dels nousvinguts en una cultura pública comuna que cal fomentar.

El Pacte inclou un total de cent dotze mesures, seixanta-dues de les quals són polítiques vigents que cal reforçar. En relació amb la llengua, aquestes polítiques són el foment de la pràctica del català com a llengua pública comuna per als diversos actors socials del país i la difusió del coneixement de la diversitat lingüística com a patrimoni de Catalunya.

Pel que fa a les cinquanta mesures noves, el Pacte defensa que, d'acord amb l'Estatut d'autonomia de Catalunya i amb el model lingüístic i educatiu, la llengua vehicular d'acollida és el català. El servei d'acollida ha de garantir l'aprenentatge, en primer lloc, de la llengua catalana i facilitar l'adquisició de competències lingüístiques en llengua castellana sempre que la persona ho requereixi per completar el seu procés d'acollida.

En aquesta línia, cal facilitar els recursos lingüístics als serveis d'acollida perquè puguin atendre els usuaris en un idioma de proximitat, i alhora garantir que la llengua vehicular sigui la catalana.

D'altra banda, al final del 2008 el Consell d'Europa, que vetlla pel compliment de la Carta europea de les llengües regionals o minoritàries, signada per Espanya el 5 de novembre de 1992 i ratificada el 9 d'abril de 2001, ha fet públic un informe elaborat pel Comitè d'Experts sobre l'aplicació de la Carta a Espanya pel Comitè de Ministres, màxim òrgan de decisió del Consell, que recomana a les autoritats espanyoles que prenguin en consideració totes les observacions del Comitè d'Experts.

Una de les principals conclusions de l'informe és que cal assegurar la presència de totes les llengües regionals en els serveis públics estatals. Es palesa que l'ús

de les llengües cooficials en els serveis públics està en retrocés en el conjunt de les comunitats autònomes, alhora que es consideren insuficients les mesures preses en l'àmbit estatal per garantir que tota part en un procediment judicial que ho demani tingui vertaderament la possibilitat d'utilitzar una llengua cooficial durant la tramitació o en les seves relacions amb l'Administració.

Justament, amb relació a l'Administració de justícia, cal destacar la sentència de 24 d'abril de 2008 de la Sala Penal de l'Audiència Nacional, que va declarar la nul·litat d'una sentència per la vulneració del dret fonamental a la defensa (la qüestió de fons que calia dilucidar era la presumpta comissió d'un delictes contra la corona), perquè el jutge no va autoritzar la intervenció d'un intèrpret en llengua catalana que hauria permès a l'òrgan judicial entendre les declaracions dels acusats fetes en català. La sentència conclou que l'opció de declarar en la llengua materna correspon en exclusiva a l'acusat en exercici del dret públic subjectiu a l'autodefensa, dret personalíssim recollit a l'article 24 de la Constitució, i que els tribunals, com tots els poders públics i d'acord amb el manament de l'article 3 del text fonamental, han de respectar i protegir de manera especial les llengües espanyoles, i no únicament el castellà, llengua oficial de l'Estat.

A hores d'ara, el Síndic ha tingut coneixement a través dels mitjans de comunicació que, atesa l'evidència que la justícia és un dels àmbits on el català està menys normalitzat, el Col·legi d'Advocats de Barcelona, el Departament de Justícia i la Secretaria de Política Lingüística han signat un acord per intentar incrementar-ne l'ús.

Concretament, hi haurà dos eixos d'acció paral·lels: el primer posarà a l'abast dels advocats i els professionals del sector judicial tot tipus d'eines per millorar el seu català, i el segon consistirà en una campanya de mentalització d'aquests professionals per estimular l'ús del català en aquest àmbit d'actuació.

#### 2. Els drets lingüístics

##### a. En l'àmbit de l'ensenyament

*Consultes sobre el règim lingüístic a Catalunya*

El Síndic de Greuges és la institució que té com a missió la defensa dels drets fonamentals i les llibertats públiques dels ciutadans i, amb aquesta finalitat, supervisa l'actuació de les administracions públiques catalanes i la de les autoritats i el personal que en depenen, però no pot substituir-les.

Per aquest motiu, el Síndic entén que, quan un ciutadà tingui el convenciment que una actuació admi-

nistrativa és irregular, l'ha de posar en coneixement, en primer lloc, de l'administració competent per esmenar-la.

Així ha calgut recordar-ho aquest any en relació, fonamentalment, amb l'arribada massiva de missatges de correu electrònic, concretament 126, concentrats en una setmana, la major part dels quals tenien un format i un contingut similars i en els quals es posava de manifest el descontentament d'una part de la ciutadania amb l'aplicació del règim de política lingüística a Catalunya, especialment en l'àmbit de l'ensenyament.

En molts d'aquests missatges electrònics no es palesava l'existència d'una queixa prèviament exposada davant dels poders públics amb relació a una situació concreta de vulneració d'un dret, sinó que en la majoria es detectava un desig o una manifestació de voluntat dels remitent d'expressar el seu parer en relació amb qüestions diverses relacionades amb la llengua, com ara: la disconformitat amb l'existència de les oficines de garanties lingüístiques, la manca de bilingüisme en les notificacions administratives autonòmiques i locals, el rebuig a les "sancions lingüístiques", la manca de llibertat dels comerços per retolar en la llengua desitjada, la manca d'informació òptica i auditiva en castellà facilitada per les administracions públiques, la invocació del dret al bilingüisme en totes les institucions, la manca d'impartició de la tercera hora de castellà.

### El català s'ha d'utilitzar normalment com a llengua vehicular i d'aprenentatge

Tot i així, cal destacar que en la immensa majoria de missatges el que es palesava era la voluntat de manifestar l'opinió personal en relació amb el fet que el català fos la llengua vehicular de l'ensenyament per disposició estatutària i legal.

També es posava de manifest el descontentament amb el que es considera un incompliment de l'Administració amb relació a l'execució de diverses sentències dictades pel Tribunal Superior de Justícia de Catalunya sobre l'habilitació en el full de preinscripció de matrícula escolar d'una casella perquè els pares puguin expressar en quina llengua desitgen que es faci l'escolarització dels seus fills.

Això no obstant, el Síndic va donar un tractament diferenciat a les manifestacions de voluntat i les consultes dels ciutadans, d'una banda, i, de l'altra, als escrits en què es palesava una possible actuació

administrativa irregular, perquè o bé la queixa no havia estat atesa, o bé la resposta de l'Administració als ciutadans havia estat immotivada o insuficient.

Amb relació a la majoria de les consultes, el Síndic va recordar que la Constitució espanyola estableix que el castellà és la llengua espanyola oficial de l'Estat i que tots els espanyols tenen el deure de conèixer-la i el dret d'usar-la. Alhora, la norma fonamental reconeix que la resta de les llengües espanyoles són també oficials en les comunitats autònomes respectives d'acord amb els seus estatuts i, fins i tot, atribueix a les diferents modalitats lingüístiques d'Espanya el caràcter de patrimoni cultural que ha de ser objecte d'un respecte i d'una protecció especials.

Més concretament, l'Estatut d'autonomia de Catalunya (en endavant EAC) estableix que la llengua pròpia de Catalunya és el català i que, com a tal, és la llengua d'ús normal i preferent de les administracions públiques i dels mitjans de comunicació públics de Catalunya i és també la llengua normalment emprada com a vehicular i d'aprenentatge en l'ensenyament.

Igualment, en l'àmbit de l'ensenyament, l'article 35 de l'EAC reconeix el dret de totes les persones a rebre l'ensenyament en català, que és la llengua vehicular i d'aprenentatge tant en l'ensenyament universitari com no universitari.

Per aquest motiu, el fet que el català sigui la llengua normalment emprada pels centres d'ensenyament a Catalunya és una actuació administrativa ajustada a dret no susceptible, en principi, de la intervenció del Síndic, llevat que es concreti que alguna aplicació determinada de la norma pot contravenir els drets lingüístics dels ciutadans.

El fet que el català sigui la llengua d'ús normal de l'activitat docent no comporta, però, que se'n faci un ús exclusiu, ja que la Llei de política lingüística ha establert, d'una banda, que els infants tenen dret a rebre el primer ensenyament en la seva llengua habitual, per bé que, d'acord amb la mateixa norma i l'EAC, l'alumnat no ha de ser separat en centres ni en grups classe diferents per raó de la seva llengua habitual i, d'altra banda, que les dues llengües oficials a Catalunya han de tenir una presència suficient que permeti garantir l'ús correcte d'ambdues en finalitzar l'ensenyament obligatori, amb independència de quina sigui la llengua habitual dels infants quan s'incorporen a l'ensenyament.

Aquest sistema, anomenat de *conjunció lingüística*, va ser declarat legítim constitucionalment en virtut de la Sentència 337/1994 del Tribunal Constitucional, atès que respon a un propòsit d'integració i cohesió social en la comunitat autònoma, independentment de quina sigui la llengua habitual del ciutadà (fonament jurídic 10). Aquest tribunal va al·ludir a la seva

mateixa doctrina (Sentència 137/1986 del Tribunal Constitucional, fonament jurídic 1) per manifestar que no es pot posar en dubte la legitimitat constitucional d'un ensenyament en què el vehicle de comunicació sigui la llengua pròpia de la comunitat autònoma i llengua cooficial al seu territori, juntament amb el castellà.

### S'ha de garantir l'ús correcte de les dues llengües oficials en finalitzar l'ensenyament obligatori

També el Tribunal Constitucional ha assenyalat en la Sentència 195/1989 (fonament jurídic 3) que cap dels múltiples apartats de l'article 27 de la Constitució espanyola, ni el primer, que reconeix el dret de tots a l'educació, ni el segon o el setè, en què apareixen clarament esmentats els pares dels alumnes, inclouen com a part del dret constitucionalment garantit el dret dels pares que els seus fills rebin l'educació en la llengua de preferència dels seus progenitors al centre docent públic de la seva elecció.

Així doncs, del dret fonamental a l'educació no es desprèn un dret a triar la llengua de l'ensenyament ni tampoc el dret a rebre'l en una sola de les llengües cooficials, però sí que hi ha l'obligació que quedi garantit el coneixement i l'ús del castellà en la comunitat autònoma.

Això no obstant, per assegurar que els alumnes d'educació infantil i del cycle inicial per a qui els pares, les mares o els tutors van sol·licitar que rebessin l'ensenyament en llengua castellana i poguessin ser escolaritzats en aquesta llengua mitjançant atenció individualitzada, el Departament d'Educació des de l'any 2005 ha donat instruccions perquè els mestres del cycle s'organitzin per donar aquesta atenció de manera que sigui compatible el fet de pertànyer al grup classe amb l'especificitat dels aprenentatges.

En les resolucions de preinscripció i matrícula que cada any publica el Departament d'Educació s'estableix, des del curs 2004-2005, que els directors dels centres públics i els titulars dels centres privats concertats o les persones en qui deleguin han de mantenir amb els pares, tutors o guardadors dels menors d'edat que es matriculin per primera vegada al centre una entrevista per informar-los de tots els aspectes del centre, fins i tot dels relatius al projecte educatiu i lingüístic. En conseqüència, la preinscripció i la matrícula són els moments en què els pares, en nom dels fills, poden manifestar als directors dels centres

públics la llengua habitual dels seus fills, i respondre així a l'obligació de l'Administració de posar els mitjans necessaris per fer efectiu el dret recollit a l'article 21.1 de la Llei 1/1998.

La Generalitat entenia que la concreció dels mitjans formava part de la discrecionalitat reservada a l'Administració, i així ho havia defensat en la interposició del recurs de cassació contra les sentències del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (en endavant TSJC) relatives a la incorporació als impresos de preinscripció escolar d'unes caselles perquè els pares poguessin manifestar quina era la seva llengua d'ús habitual.

Atès que el recurs no s'havia resolt, es va informar les persones interessades que no es tractava de sentències fermes de les quals es pogués instar l'execució. Tot i així, al moment de cloure la redacció d'aquest informe, s'ha tingut coneixement que el recurs de la Generalitat ha estat rebutjat i que s'ha confirmat la primera sentència de l'any 2004 del TSJC, que obliga el Departament d'Educació a consultar la llengua habitual de la família o dels tutors dels menors en la preinscripció escolar, mitjançant la incorporació de les caselles a l'imprès, i a tenir-la en compte en l'ensenyament d'infantil i primària.

### No hi ha un dret reconegut que els fills rebin l'educació en la llengua de preferència dels pares al centre públic elegit

Igualment, s'ha recordat als signants dels missatges de correu electrònic que l'EAC reconeix el dret dels alumnes a no ser separats en centres ni en grups classe diferents per raó de la seva llengua habitual, i en el cas dels alumnes que s'incorporen més tard de l'edat corresponent al sistema escolar de Catalunya, s'ha previst que gaudeixin del dret a rebre un suport lingüístic especial si la manca de comprensió els dificulta seguir amb normalitat l'ensenyament.

*Disponibilitat dels materials escolars en castellà i català*

D'entre els missatges rebuts, en destaca un que va donar lloc a la tramitació de la queixa 03036/08. El promotor d'aquesta queixa manifestava la manca de resposta del Departament d'Educació a les seves demandes relatives a la impossibilitat de fer efectiu el dret que el seu fill rebés el primer ensenyament en la

seva llengua materna, el castellà, atès que la majoria dels llibres de text de les diferents assignatures només disposen de versió en català, i la de castellà és completament diferent, la qual cosa no permet fer el seguiment amb el material didàctic en castellà. El promotor afirmava que la manca d'aquest material dificultava que els professors poguessin facilitar al seu fill el tractament personalitzat al qual tenia dret.

La persona interessada s'havia adreçat al Departament d'Educació per exposar que havia posat en coneixement de l'escola i de la mateixa inspectora del centre que, després de diverses consultes amb les editorials, havia hagut de comprar els llibres de primer curs de primària del seu fill en català perquè disposés de material per seguir les classes, i també que les fitxes que se li havien proporcionat durant el curs eren en català pel mateix motiu.

Posteriorment, quan va rebre la llista de llibres per al curs 2008-2009, el promotor de la queixa es va posar novament en contacte amb el Departament per manifestar que la majoria eren en català i que pertanyien a una editorial que no en disposava en castellà, raó per la qual demanava al Departament que facilités els mitjans perquè el seu fill pogués exercir el dret a rebre el primer ensenyament en la llengua materna cooficial triada.

Això no obstant, d'acord amb la informació que el Departament d'Educació va facilitar al Síndic, es dedueix que la Inspecció va mantenir dues entrevistes amb la persona interessada per tractar diversos aspectes amb relació al procés acadèmic dels seus fills i aclarir els seus dubtes respecte del que podia demanar al centre.

Igualment, el promotor va reconèixer que els mestres i la direcció hi posaven tots els mitjans i va manifestar que comprenia la dificultat que comportava per al centre educatiu la individualització de l'ensenyament en castellà i el tractament personalitzat que es proporcionava als seus fills.

Concretament, pel que fa al fill al qual es referia el promotor en la queixa, el Departament afirma que el curs passat es van prendre les mesures següents: els textos de religió se li van donar en castellà; els de medi i matemàtiques, en català, si bé la mestra en feia resums en castellà; l'alumne feia activitats orals i escrites en castellà i tenia una hora de suport setmanal dins l'aula.

El promotor va adquirir els llibres en català, perquè els de medi i matemàtiques en castellà tenen un contingut diferent dels de la línia catalana.

Malgrat això, el Departament assevera que les comunicacions no formals i relacionals amb l'alumne, a l'aula, a l'esbarjo, al menjador, etc., i les comunicaci-

ons escola-família (orals i escrites) són sempre en castellà, i l'escola ha demanat l'assessorament de la professional de llengua i literatura, interculturalitat i cohesió social de la zona.

Per al curs actual el Departament afirma que ha reforçat les hores de suport i, a banda de la tutora, ha adjudicat tres hores de suport setmanal al grup de segon de primària on estudia el fill de la persona interessada.

En conseqüència, el Síndic va entendre que el centre està duent a terme diferents iniciatives per garantir el dret fonamental del fill de la persona interessada a l'educació sense constatar l'existència d'una actuació administrativa irregular.

Per aquest motiu, es va finalitzar la queixa de la persona interessada i es va reiterar que, d'acord amb els pronunciaments del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (Sentència del TJSJ 469/2000), si bé la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística reconeix el dret dels alumnes a rebre el primer ensenyament en la seva llengua habitual, la norma no estableix els mitjans per fer-ho efectiu, sinó que la seva concreció forma part de la discrecionalitat reservada a l'Administració.

La persona interessada s'ha manifestat disconforme amb la informació facilitada pel Departament d'Educació, que considera inexacta, i també amb el fet de no haver rebut per part de l'organisme públic cap resposta expressa als seus escrits, raó per la qual el Síndic s'ha tornat a adreçar al Departament perquè es pronunciï sobre les inexactituds apuntades pel promotor de la queixa i perquè li adrexi una resposta als seus escrits.

En sentit contrari a la queixa anterior, també s'ha tramitat enguany la queixa 03011/08, el promotor de la qual, alumne d'un institut d'ensenyament secundari, exposava la disconformitat amb la manca de resposta expressa als seus escrits, adreçats a la direcció del centre on cursa els seus estudis, en què manifestava que el dossier facilitat pel professor de tecnologia estava disponible únicament en llengua castellana i que, fins i tot, d'un total de deu assignatures, només en dues tot el material utilitzat al llarg del curs passat havia estat en català.

El Departament d'Educació va informar el Síndic que la Inspecció d'Educació va confirmar que la directora va rebre la queixa, però que per raons de parentiu amb l'alumne i pel fet que per mitjà del professor coneixia el tema, només va facilitar a la persona interessada una resposta verbal en què li exposava que al centre totes les assignatures s'impartien en català.

Igualment, es va informar el promotor que al centre educatiu els llibres de text són en català, i que els

documents acadèmics i administratius es redacten en aquesta llengua, si bé és cert que dissortadament no tots els materials són sempre en català i de vegades els professors han de recórrer al material editat en altres llengües.

Tanmateix, el Departament reconeix que en determinades matèries hi ha més quantitat de materials didàctics editats en llengua castellana que en llengua catalana, per la qual cosa resulta comprensible que aquest material s'utilitzi si ha de millorar la comprensió i l'aprenentatge de la unitat didàctica en qüestió.

El Síndic va finalitzar la queixa sense advertir l'existència de cap actuació administrativa irregular més enllà de la manca d'una resposta formal i per escrit a la persona interessada, que, d'altra banda, va considerar que havia estat suficientment excusada.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 03036/08	Sobre la disponibilitat del material escolar en castellà
Q 03011/08	Sobre la disponibilitat del material escolar en català

#### b. En l'àmbit de l'Administració perifèrica estatal i altres institucions públiques

La Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, estableix el dret de tothom a relacionar-se amb l'Administració de l'Estat a Catalunya en la llengua que esculli i a ser-hi atès sense que se li pugui exigir cap mena de traducció.

Tot i el temps que fa que és vigent la norma esmentada més amunt, continua sense respectar-se en l'activitat diària de determinats àmbits de l'Administració perifèrica de l'Estat i d'altres institucions públiques, ja que el Síndic continua tramitant queixes per les conductes dels organismes públics poc respectuoses amb el dret dels ciutadans a fer servir qualsevol de les llengües cooficials.

L'any 2008 va finalitzar la tramitació de la queixa 02508/07, en què la persona interessada manifestava el seu descontentament pel fet que, malgrat haver-ho demanat expressament, no se li va fer la declaració de la renda en llengua catalana.

La persona interessada havia rebut al seu domicili l'esborrany de la declaració corresponent a l'exercici 2006 i, com que va detectar-hi algunes irregularitats, va demanar dia i hora al servei d'ajuda per a la redacció de la declaració, però el personal que el va atendre no va accedir a fer-li la declaració en català perquè argumentava que havia demanat l'esborrany en

castellà, la qual cosa no va poder verificar en aquell moment, ja que no el portava. Tot i així, de la documentació presentada al Síndic juntament amb la queixa va quedar provat que estava redactat en català.

### A l'Administració perifèrica es produeixen vulneracions del dret a fer servir qualsevol de les llengües cooficials

El cap de la Dependència Regional de Gestió Tributària, de l'Agència Estatal d'Administració Tributària (en endavant AEAT), va redactar un informe i va fer constar que efectivament l'esborrany de la declaració de la renda de l'any 2006 del promotor s'havia elaborat i s'havia tramès en català. Posteriorment, el promotor va obtenir una cita per acudir a les oficines del servei d'ajuda per a la redacció de la declaració de la renda, on el personal de la plataforma conjunta Generalitat de Catalunya-AEAT, encarregat d'aquesta tasca, l'aporta l'AEAT, que s'encarrega de la seva formació.

Segons l'informe, el promotor va presentar una declaració per un import que s'havia d'ingressar que diferia de la quantia per ingressar que constava en l'esborrany, atès que s'havia incrementat la quota líquida de la declaració.

En el mateix document indica que el servei d'assistència per a la redacció gratuïta de la declaració de la renda consisteix en dos tipus d'actuacions que es presten tant en català com en castellà; d'una banda, rectificar i posteriorment confirmar l'esborrany i, de l'altra, elaborar directament la declaració de la renda.

Per aquest motiu, si per diferents raons l'esborrany no pot ser rectificat o confirmat, l'AEAT presta el servei d'elaboració de la declaració de la renda. En aquest cas concret, l'Administració va informar que precisament aquesta rectificació de l'esborrany no va ser possible per la naturalesa del canvi efectuat consistent en l'augment de la quota líquida, del qual abans s'ha fet esment.

Tot i així, l'AEAT va lamentar el malentès que es va produir i va manifestar que es tindria en compte la situació perquè en el futur no es tornessin a produir fets com els que s'han exposat.

També amb relació a l'AEAT s'ha tramitat enguany la queixa 00602/08, arran de la disconformitat del promotor amb el fet que no sigui possible la descàrrega



en català d'alguns models i formularis de l'Agència Tributària (com ara el model 347) i amb el fet que el web de l'organisme esmentat no sigui plenament operatiu en llengua catalana.

El Síndic es va adreçar al Departament de la Vicepresidència perquè, d'acord amb les competències i les atribucions que té encomanades, adoptés les mesures oportunes per esmenar el greuge exposat i que els ciutadans puguin fer efectiu el dret d'opció lingüística reconegut estatutàriament.

En resposta a aquest suggeriment, el Departament va informar el Síndic que l'Oficina de Garanties Lingüístiques havia rebut diverses queixes per manca d'ús del català per part de l'Agència Tributària i que, en tots els casos, l'Oficina s'havia posat en contacte amb el Departament d'Economia i Finances de la Generalitat, com a organisme interlocutor amb l'Agència, perquè l'informés sobre els fets, donés resposta al ciutadà i prengués les mesures corresponents perquè no es tornessin a repetir situacions de vulneració dels drets lingüístics.

Igualment, en data 1 de juliol de 2008 el Departament va adreçar una carta al delegat del Govern a Catalunya, li va traslladar aquestes queixes i li va demanar que es prenguessin les mesures necessàries amb la finalitat que tots els impresos de l'Agència Tributària estiguessin a disposició de la ciutadania en català, com també la part del web que només és en castellà, per garantir-ne els drets lingüístics.

L'any 2004 ja es va tramitar una queixa semblant que es va finalitzar amb la declaració del Síndic sobre la necessitat de complir sense més retard les disposicions normatives vigents perquè els ciutadans de les comunitats autònomes puguin disposar dels impresos tributaris en les diferents llengües cooficials i fer efectius els drets lingüístics.

Aquesta queixa, per raons de competència territorial, es va traslladar al Defensor del Poble, que va admetre que la disponibilitat dels impresos és una condició indispensable per al ple exercici dels ciutadans del seu dret a relacionar-se amb les administracions públiques en la llengua oficial triada i va manifestar la seva disposició a exposar davant les Corts Generals la necessitat d'accelerar al màxim les actuacions necessàries per aconseguir l'objectiu proposat. Atès que la qüestió continua sense resoldre's, el Síndic s'ha tornat a adreçar al Defensor del Poble per exposar-la.

També cal referir-se enguany a les queixes presentades amb relació a la vulneració dels drets lingüístics per les gerències territorials del Cadastre de Lleida i Girona.

En la queixa 01182/08, el promotor va manifestar que, tot i haver-se adreçat en català a la Gerència Territo-

rial del Cadastre a Girona per posar de manifest el desacord amb relació a les dades que constaven al Registre de la Propietat i al Cadastre amb relació a la superfície construïda del seu habitatge, la resposta que se li havia tramès era en castellà.

En resposta a la petició d'informació del Síndic, el gerent territorial del Cadastre a Girona va manifestar que la institució competent per dur a terme la gestió de la queixa era el Defensor del Poble, a qui el Síndic va trametre la queixa per si estimava procedent iniciar actuacions sobre aquesta qüestió.

En el mateix sentit, però amb relació a la queixa 04624/07, es va pronunciar el director provincial a Girona de la Tresoreria General de la Seguretat Social, a qui el Síndic havia demanat informació amb relació a la queixa presentada per un ciutadà a qui, malgrat les seves peticions de rebre les comunicacions en català, l'organisme havia tramès un escrit de resposta en castellà.

## Els procediments administratius s'han de tramitar en la llengua triada pels interessats

No obstant això, d'acord amb l'Estatut d'autonomia de Catalunya i la resta de disposicions legals vigents, correspon a la Generalitat garantir que totes les persones puguin utilitzar a Catalunya les dues llengües oficials i, amb aquesta finalitat, establir les mesures necessàries per facilitar l'exercici dels drets lingüístics. Per això, en ambdós casos, el Síndic es va adreçar, a banda del Defensor del Poble, al Departament de la Vicepresidència, perquè intervingués en aquest assumpte en virtut de les competències en matèria lingüística que té atribuïdes.

El Defensor va indicar que demanaria informació a la gerència i el Departament va manifestar que havia tramès al gerent territorial del Cadastre a Girona un recordatori de l'obligació establerta a l'article 36.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, i dels drets que se'n deriven, que permet a les persones interessades que es dirigeixin als òrgans de l'Administració general de l'Estat amb seu al territori d'una comunitat autònoma la utilització de qualsevol de les llengües que hi siguin oficials, i que el procediment es tramiti en la llengua triada per la persona interessada.

Igualment, en compliment de les disposicions de l'Estatut d'autonomia de Catalunya i de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, el Departament va informar el Síndic que havia demanat a l'organisme administratiu que adoptés les mesures ade-

quades, a fi que totes les persones que s'hi adrecin en català puguin ser-hi ateses.

En la queixa 03353/08, la promotora, una federació d'associacions de veïns d'un municipi de Lleida, va manifestar la disconformitat amb la manca de resposta a l'escrit adreçat a la gerència de l'organisme a Lleida, en què havia exposat el descontentament pel fet que les notificacions dels valors cadastrals, lliurades a començament de l'any 2008 als veïns d'aquest municipi, havien estat únicament en llengua castellana.

El Síndic va recordar a la persona interessada que, si bé és cert que són vàlides les actuacions administratives dels òrgans i dels ens de l'Administració de l'Estat fetes a Catalunya en qualsevol de les dues llengües oficials, sense necessitat de traducció, tothom té dret a relacionar-se oralment i per escrit amb l'Administració de l'Estat a Catalunya en la llengua oficial que esculli. Per aquest motiu, va demanar al gerent informació sobre els motius que van donar lloc a l'ús exclusiu del castellà en les notificacions esmentades, i també sobre les mesures que s'havien pres per poder satisfer les demandes de les persones interessades perquè en endavant les notificacions de la Direcció General del Cadastre a Lleida que hagin de tenir efectes a Catalunya es facin en català.

Recentment, el gerent ha informat el Síndic sobre la tramesa de la queixa a la Subdirecció General de Procediments i Atenció al Ciutadà de la Direcció General del Cadastre, ja que els impresos de notificacions esmentats són dissenyats per a tot el territori per la Direcció General del Cadastre, però encara no l'ha informat sobre el seguiment que n'està fent.

La queixa 04694/07 va ser presentada per la disconformitat d'un ciutadà amb el fet que, tot i haver emplenat una sol·licitud de prestació contributiva en català, l'oficina de prestacions del Servei Públic d'Ocupació Estatal li va adreçar un escrit en què li comunicava en llengua castellana la manca de documentació amb relació a la sol·licitud esmentada.

El Síndic es va adreçar a la persona interessada per comunicar-li que, d'acord amb les disposicions legals vigents, els ciutadans de Catalunya tenen el dret d'opció lingüística, i 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 triïn.

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

Aquestes obligacions per a les administracions públiques catalanes, les institucions, les empreses que en

depenen i les concessionàries dels seus serveis han estat objecte de concreció en la Llei 1/1998, que disposa que han d'emprar el català en les seves actuacions internes i en la relació entre elles. També l'han d'emprar normalment en les comunicacions i les notificacions adreçades a persones físiques o jurídiques residents en l'àmbit lingüístic català, sens perjudici dels ciutadans a rebre-les en castellà si ho demanen.

Tot i així, la mateixa Llei ha determinat la validesa de les actuacions administratives dels òrgans i els ens de l'Administració de l'Estat (com en aquest cas de l'oficina de prestacions de l'INEM) fetes a Catalunya en qualsevol de les dues llengües oficials sense necessitat de traducció. I si bé reconeix el dret de tothom a adreçar-s'hi i a ser-hi atès en la llengua oficial que esculli, no s'ha establert l'obligació de respondre en la mateixa llengua emprada pel ciutadà.

Això no obstant, el cert és que l'article 36 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, ha establert que les persones interessades que es dirigeixin als òrgans de l'Administració general de l'Estat amb seu al territori d'una comunitat autònoma poden utilitzar la llengua cooficial en aquesta comunitat i, en aquest cas, el procediment s'ha de tramitar en la llengua que hagi triat la persona interessada.

Atès que la persona interessada havia aportat una còpia de la documentació que demostrava que, des del moment de la sol·licitud, s'havia adreçat en català al Servei Públic d'Ocupació, el Síndic va trametre a la directora provincial a Barcelona de l'organisme estatal un recordatori del deure legal de continuar la tramitació dels procediments en la llengua triada per les persones interessades amb la intenció d'evitar altres queixes amb el mateix fonament.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 02508/07	Manca de redacció de la renda en català
Q 00602/08	Impossibilitat de descarregar-se models i formularis de l'Agència Tributària en català
Q 01182/08	Manca de resposta en català per part del Cadastre de Girona
Q 04624/07	Manca de resposta en català per part de la Tresoreria General de la Seguretat Social a Girona
Q 03353/08	Manca de resposta en català del Cadastre de Lleida
Q 04694/07	Manca de formularis en català per respondre a les sol·licituds de la persona interessada

### c. En l'àmbit de l'Administració local

Pel que fa a les vulneracions de drets lingüístics per part de l'Administració local, cal destacar la tramitació de les queixes 03269/07 i 02837/08, en què el denominador comú era l'ús del català en la notificació d'algun dels tràmits relatius a expedients sancionadors de trànsit incoats contra les persones interessades.

Pel que fa a la queixa 03269/07, la persona interessada va manifestar la disconformitat amb relació a la notificació al seu domicili a Saragossa, per part de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona, d'un requeriment de pagament d'una sanció en què la presumpta infracció comesa només era redactada en llengua catalana, raó per la qual, com que desconeixia l'idioma, aquesta comunicació li va causar indefensió.

**S'han de traduir al castellà els documents en català que hagin de tenir efectes fora de Catalunya**

La Diputació va informar el Síndic que s'havia modificat el model de carta perquè tot constés en els dos idiomes oficials a Catalunya, però no era clar si s'havia arribat a informar la persona interessada en castellà a posteriori de la infracció comesa, quan en realitat el document administratiu havia de tenir efectes fora de Catalunya i, per tant, d'acord amb el que estableix l'article 36.3 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, s'hauria d'haver traduït al castellà.

Ateses aquestes circumstàncies, el Síndic va demanar a la Diputació que adoptés les mesures escaients perquè el procediment es retrotraqués al moment en què es va cometre la irregularitat detectada. Com que en el moment en què es van revisar les actuacions havia prescrit l'acció per sancionar, la Diputació va informar el Síndic que s'havia anul·lat la provisió de constrenyiment relativa a la sanció imputada.

En la queixa 02837/08 la persona interessada va posar de manifest la seva disconformitat amb relació als fets que van tenir lloc arran de la retirada de la via pública amb una grua del vehicle aparcat pel promotor, però propietat del seu fill.

La persona interessada, amb domicili a Melilla però que es trobava a Catalunya com a conseqüència de l'operació del seu fill a l'Hospital de Sant Joan de Déu, va estacionar en un lloc prohibit segons la senyalitza-

ció, que no va entendre perquè desconeix el català i el rètol era únicament en català i anunciava la prohibició amb l'esment "dissabte de 6 a 18 hores".

El promotor de la queixa exposava que, quan va anar a recollir el vehicle al dipòsit municipal, se li va lliurar un rebut únicament en català, i tot i que va sol·licitar-ne l'expedició en castellà, l'agent de la policia local va manifestar que no era possible, ja que únicament s'expedeixen en català.

Igualment, va demanar que se li lliurés un formulari en castellà per poder fer al·legacions en descàrrec seu, però va ser informat de la manca de disponibilitat dels formularis en castellà.

Finalment, va emplenar l'escrit de descàrrec i va fer constar la seva identitat com a conductor del vehicle i va indicar clarament el seu domicili, tot i que ha tingut coneixement que la proposta de resolució va arribar al domicili del seu fill, no al seu, i redactada íntegrament i únicament en català. A la butlleta de denúncia, hi figuren el seu nom i cognoms i el seu DNI, però el domicili del seu fill a Sant Andreu de la Barca.

En resposta a la petició d'informació del Síndic, l'Ajuntament de Martorell no justifica per què si el conductor era absent al moment de confeccionar-se la butlleta de denúncia hi apareixen el nom i els cognoms del conductor, però l'adreça del propietari, la qual cosa només pot ser deguda al fet que la butlleta de denúncia va ser confeccionada amb relació a aquestes dades a posteriori, i no en el moment de fer la denúncia.

Per justificar la manca de tramesa de la proposta de resolució en castellà el consistori facilita un argument que no s'adequa a la realitat de la documentació de què disposa el Síndic. El consistori afirma que si el promotor hagués facilitat el domicili habitual, no el temporal, la proposta adreçada a un domicili de Melilla s'hauria tramès en castellà.

Tanmateix, a l'escrit que es va facilitar a la persona interessada al mateix ajuntament perquè pogués formular el plec de descàrrecs, la persona interessada va deixar constància de l'adreça corresponent al seu domicili habitual a Melilla, i del fet que eventualment es trobava a Catalunya.

En conseqüència, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que revisés les actuacions i que retrotraqués el procediment al moment en què es va cometre l'error de no trametre a la persona interessada en castellà i al seu domicili habitual la proposta de resolució, sense que a hores d'ara s'hagi donat resposta al suggeriment formulat.

També cal destacar la tramitació de dues queixes presentades contra l'actuació dels ajuntaments de

Sant Vicenç del Horts i Badalona, els quals, un cop el Síndic els va sol·licitar la informació, van actuar immediatament per esmenar la irregularitat denunciada.

En el cas de la queixa 00202/08, la persona interessada manifestava la disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Badalona, al qual s'havia adreçat per exposar el seu descontentament amb el fet que, a l'etiqueta i al registre del cementiri de Sant Pere de Badalona, el nom del seu pare constés escrit en castellà quan, d'acord amb el certificat de naixement que adjuntava, el canvi de nom es va fer l'any 1980.

D'acord amb la informació proporcionada, al registre informàtic existent a la Unitat Administrativa de Cementiris, el difunt figurava inscrit com a titular del dret funerari i de manera manuscrita figurava enregistrat amb el nom en llengua castellana, si bé al final de 2007, amb motiu de la sol·licitud acreditada i formulada per la persona interessada, es va modificar la inscripció en la forma catalana, de manera igualment manuscrita.

### Els ciutadans de Catalunya tenen dret a rebre les notificacions i les comunicacions en la llengua oficial triada

Un cop consultada l'empresa de serveis funeraris que va tramitar la defunció del pare de la persona interessada, es va comprovar que l'origen de la qüestió era que, malgrat que el difunt havia inscrit la grafia catalana del seu nom al Registre Civil l'any 1980, mai no ho va fer constar al DNI, i aquest és el document que es va prendre com a referència per als tràmits de la defunció que va tramitar el seu nét.

L'Ajuntament es va mostrar disposat a fer la substitució del nom en cas que els seus hereus li fessin arribar la documentació del Registre, sense més tràmit.

Pel que fa a la queixa 01540/08, la persona interessada manifestava el seu descontentament pel fet que, tot i haver-se adreçat a l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts per demanar que a partir d'aquell moment totes les comunicacions o notificacions li fossin adreçades en castellà, havia rebut un escrit redactat íntegrament en català i signat per l'alcaldeessa del municipi.

La corporació municipal va informar el Síndic que l'alcaldeia i la secretaria municipal havien pres nota

de la petició i que es comprometien a trametre a la persona interessada totes les comunicacions en llengua castellana.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 03269/07	Manca de traducció al castellà d'una notificació amb efectes a fora de Catalunya
Q 02837/08	Manca de traducció al castellà d'una comunicació amb efectes a fora de Catalunya
Q 00202/08	Inscripció al registre del cementiri Sant Pere de Badalona d'un nom en castellà quan s'havia canviat al català
Q 01540/08	Manca de comunicació en castellà

#### d. En l'àmbit de la prestació del servei públic de telefonia

L'Estatut d'autonomia de Catalunya estableix que totes les persones tenen dret a ser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que elegeixin en la seva condició d'usuàries o consumidores de béns, productes i serveis.

La Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, 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.

### Cal avançar cap a la igualtat de les dues llengües oficials en el món econòmic

La finalitat de la regulació no és altra que 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.

El Síndic, d'acord amb les competències que li atribueix l'Estatut d'autonomia de Catalunya per a la supervisió de l'activitat de les empreses privades que gestionen serveis públics o compleixen activitats d'interès general o universal, ha tramitat diverses

queixes, d'entre les quals destaca la queixa 01188/08, en què amb caràcter previ la persona interessada ja s'havia adreçat a l'Oficina de Garanties Lingüístiques, però no n'havia rebut una resposta satisfactòria.

La persona interessada va manifestar al Síndic la disconformitat amb la resposta facilitada per l'Oficina de Garanties Lingüístiques a la qual es va adreçar per exposar que el telèfon 1002 de la companyia Telefónica no ofereix en cap moment la possibilitat de triar la llengua en què els usuaris volen ser atesos.

### El Síndic supervisa l'actuació de les empreses privades de serveis públics d'interès general

El promotor de la queixa manifestava el descontentament pel fet que la carta de resposta de l'Oficina es va limitar a reproduir les explicacions facilitades per l'empresa Telefónica amb relació a altres irregularitats en els seus serveis d'atenció al client, concretament amb relació al telèfon 1004, però exposava la disconformitat pel fet que no s'hagués dut a terme cap mena de tràmit amb la seva queixa.

El Síndic va demanar a la Secretaria de Política Lingüística que en el termini més breu possible l'informés sobre la tramitació donada a la queixa del promotor i que, si efectivament aquesta queixa es va traslladar a la Secretaria de Telecomunicacions i Societat de la Informació, indiqués al Síndic quin havia estat el resultat del procediment que l'organisme esmentat havia iniciat.

La Secretaria va informar que, en data 17 de juliol de 2008, s'havia de dur a terme una reunió entre els secretaris de Política Lingüística i de Telecomunicacions i Societat de la Informació amb diferents operadores de telecomunicacions, entre les quals hi ha Telefónica, per tractar, entre d'altres, el tema de les queixes sobre l'ús del català a les seves empreses.

Igualment, l'Administració va manifestar la intenció de proposar la designació d'un interlocutor amb les empreses de telefonia per a les queixes sobre la manca d'atenció oral i telefònica, i també l'elaboració d'un manual de bones pràctiques destinat a les empreses de telemàrqueting.

El mes d'octubre passat el Síndic va adreçar un ofici a l'SPL per obtenir informació sobre la reunió amb la Secretaria de Telecomunicacions i Societat de la Informació i amb les companyies operadores de tele-

fonía per tractar el tema de l'ús del català en les seves empreses, especialment les mesures que s'haguessin acordat per garantir els drets lingüístics de la ciutadania.

Sembla que de la reunió va sorgir el compromís de les empreses de designar un interlocutor per tractar aquest tema de manera individual amb cadascuna d'aquestes empreses i, a partir d'aquesta designació, la directora de planificació i foment de l'SPL s'ha anat reunint amb els representants de les empreses bilateralment, però encara no ha conclòs la ronda de reunions.

Es va informar el Síndic que ja s'havien mantingut tres reunions amb les companyies (Movistar, Orange i Vodafone), però quedava encara pendent la reunió amb Eroskimovil i Yoigo, també presents en la reunió esmentada, amb les quals estava previst mantenir-hi una trobada abans de la fi de l'any, raó per la qual el Síndic encara no disposa de tota la informació sol·licitada.

#### e. Drets amb relació a l'aranès

Mentre que l'Estatut d'autonomia de 1979 es referia a la parla aranese i la considerava objecte d'ensenyament i de protecció especial, l'Estatut de 2006 es refereix a la llengua occitana, anomenada *aranès* a l'Aran, com a llengua pròpia d'aquest territori i oficial a Catalunya, d'acord amb el que estableixen el mateix Estatut i les lleis de normalització lingüística.

### L'aranès té l'estatus de llengua oficial a Catalunya

La Llei 1/1998, de 7 de gener, es refereix també a l'aranès, varietat de la llengua occitana a la qual són aplicables supletòriament els preceptes d'aquesta Llei, els quals no poden ser interpretats en perjudici de l'ús de l'aranès.

Per primer cop, l'Informe anual fa referència als drets lingüístics en relació amb aquesta llengua, ja que enguany s'han tramitat a la institució dues actuacions d'ofici A/O 03276/08 i A/O 03959/08.

L'actuació 03276/08 va ser motivada pel coneixement que va tenir el Síndic, arran del desplaçament a la Vall d'Aran, sobre la problemàtica que afecta les escoles de la zona, amb relació a l'aplicació automàtica pel Departament d'Educació dels criteris d'assignació dels mestres interins a les escoles del territori, ja que no es té en compte la problemàtica lingüística que els afecta.

Concretament, el problema rau en el fet que els especialistes interins dels centres d'educació infantil i primària, tot i no tenir acreditat el nivell C de coneixement de l'aranès, quan són destinats a la Vall d'Aran comencen els cursos per obtenir-lo amb la previsió de quedar-se a les destinacions.

Malgrat això, sembla que quan es produeixen les noves assignacions no es té en compte la seva voluntat de quedar-se en aquestes places ni el fet d'estar fent els cursos de llengua per a l'obtenció de l'acreditació del nivell C ni el fet d'haver obtingut, fins i tot, el certificat de coneixements del nivell A o B.

Aquesta situació comporta la substitució dels especialistes interins per professors generalistes o per nous especialistes interins que tampoc disposen del nivell de coneixement de l'aranès exigít.

Ateses aquestes circumstàncies, el Síndic es va adreçar al Departament d'Educació per obtenir informació sobre el coneixement que l'organisme té d'aquesta problemàtica, i sobre les actuacions que s'han dut a terme o que es poden posar en marxa per atendre-la.

En l'informe lliurat al Síndic, el Departament exposa que la provisió dels llocs de treball esmentats es fa d'acord amb el que disposen tant la Llei de política lingüística com el Decret 2127/1999, de 27 de juliol, i la Resolució EDU/1310/2008, de 14 d'abril, la qual cosa pressuposa que en tots els col·lectius i cossos per a l'obtenció de destinació en centres de la Vall d'Aran és imprescindible estar en possessió d'alguna de les titulacions que acreditin el coneixement suficient oral i escrit de la llengua aranesa.

### Cal tenir en compte la realitat lingüística en la provisió de vacants docents a l'Aran

Tanmateix, si això fos realment així, i no únicament per disposició legal i reglamentària, la problemàtica seria inexistente, però el cert és que, d'acord amb la informació de què disposa el Síndic, la conclusió de l'informe no es correspon amb la realitat que es viu als centres docents de la zona.

Quan el Síndic es va posar en contacte amb la direcció d'alguns dels CEIP, se li va confirmar que, malgrat el que disposa la normativa vigent, hi ha interins tant especialistes com generalistes que no tenen el coneixement suficient oral i escrit de l'aranès. Alguns d'aquests interins tenen les titulacions dels coneixements de nivell intermedi i elemental, o fins i tot

estran en condicions d'obtenir el nivell de suficiència, si bé encara no se n'han examinat, però al moment en què es fan les adjudicacions d'ofici no poden renunciar a les destinacions que se'ls assignen.

Això comporta que en el marc dels procediments de provisió d'ofici de vacants es poden veure desplaçats a altres llocs fora de la zona i que, alhora, per cobrir les vacants que es generen als centres escolars de la Vall d'Aran, s'assignen les places que ocupaven a nous docents, tant a generalistes com a especialistes, que no disposen del coneixement suficient exigít per la norma.

### A l'Aran tothom té dret a relacionar-se en aranès amb els organismes públics

En conseqüència, el Síndic està pendent de conèixer el determini del Departament amb relació al suggeriment formulat per tal que s'estudiï la possibilitat d'arbitrar un sistema que, abans dels nomenaments d'ofici i en un procediment amb les garanties de publicitat i transparència exigibles, permeti cobrir totes les vacants de la zona amb interins que tinguin coneixements de llengua aranesa.

Pel que fa a l'actuació d'ofici 03959/08, el Síndic es va adreçar al Departament de Governació i Administracions Públiques per manifestar amb relació a la consideració que havia de tenir el coneixement de l'aranès –llengua pròpia de l'Aran i oficial a Catalunya– en diferents àmbits de la funció pública catalana (salut, docència, forces de seguretat, entre d'altres), tenint en compte que l'article 36 de l'Estatut garanteix als ciutadans de l'Aran el dret d'utilitzar l'aranès en les seves relacions amb la Generalitat.

Tanmateix, el Síndic considera que, d'acord amb el caràcter de l'aranès de llengua pròpia de l'Aran i oficial a Catalunya, a partir de l'acreditació d'un determinat nivell de coneixement adequat amb relació a la funció que s'hagi de desenvolupar i tenint en compte els drets lingüístics dels ciutadans, caldria atorgar-li el caràcter de mèrit preferent, no únicament en la promoció professional i en els concursos de provisió de llocs de treball vacants en el territori de l'Aran, sinó també a l'hora de proveir les vacants al mateix territori en els casos d'accés a la funció pública catalana pel procediment d'oposició (a tall d'exemple, en el procés selectiu d'accés a la categoria de mosso) i pel procediment de concurs-oposició.

En conseqüència, el Síndic va demanar al Departament que estudiés les possibilitats de fer efectiu

aquest suggeriment i el preveïés en les convocatòries de processos selectius.

### Cal garantir el coneixement de l'aranès en els processos de selecció i provisió de les vacants a l'Aran

En resposta a aquest suggeriment, el mes de novembre el Departament de Governació va informar el Síndic que el Govern, per mitjà del Departament de la Vicepresidència i, més concretament, de la Secretaria de Política Lingüística, estava redactant un projecte de llei sobre l'occità en què es farà referència a la inclusió de la valoració del coneixement de l'occità en els processos de selecció i de provisió de les administracions públiques catalanes, d'acord amb la provisió de l'article 6.5 de l'EAC.

Igualment, va informar el Síndic que en el text del projecte de llei s'ha previst recollir el dret de totes les persones de l'Aran a relacionar-se en occità amb els organismes públics; en aquest sentit, es preveu un capítol que fa referència a l'ús institucional de l'occità i que recollirà la seva valoració com a requisit en l'accés a la funció pública en els llocs ubicats a l'Aran, i també com a mèrit en els llocs fora del territori de l'Aran, quan així ho justifiquin les funcions que s'hagin de desenvolupar i en els termes que es determinin reglamentàriament. El Síndic va traslladar aquesta informació al Síndic d'Aran i va donar per finalitzada l'actuació d'ofici oberta.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 03276/08	Problemàtica en l'adjudicació dels mestres interins a la Vall d'Aran per motius de llengua
A/O 03959/08	Acreditació del coneixement de l'aranès a la funció pública catalana

### 3.2. Relacions amb les administracions

Tot i el temps transcorregut des del reconeixement exprés dels drets lingüístics a la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, a la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lin-

güística, i fins i tot a l'Estatut d'autonomia de Catalunya actual, s'evidencia que encara ens trobem lluny d'aconseguir que els ciutadans puguin fer efectius aquests drets davant les administracions públiques.

Amb motiu de les denúncies presentades amb aquest fonament en què els destinataris eren òrgans de l'Administració perifèrica de l'Estat, com ara la Gerència Territorial del Cadastre a Girona (Q 01182/08) i la Direcció Provincial a Girona de la Tresoreria General de la Seguretat Social (Q 04624/07), les autoritats responsables van manifestar que la institució competent per dur a terme la gestió de les queixes era el Defensor del Poble, a qui el Síndic va acordar trametre-les per si estimava procedent iniciar actuacions sobre aquesta qüestió.

Això no obstant, el Síndic també es va adreçar amb resultat positiu al Departament de la Vicepresidència, perquè, d'acord amb les competències i les funcions que té atribuïdes, adoptés les mesures oportunes perquè s'esmenessin els greuges i els ciutadans poguessin fer efectiu el dret d'opció lingüística legalment establert. Així mateix, cal palesar la col·laboració rebuda en la tramitació de les queixes 03353/08 i 04694/07 d'altres òrgans de l'Administració perifèrica, com ara la Direcció General del Cadastre a Lleida i la Direcció Provincial a Barcelona del Servei Públic d'Ocupació Estatal, respectivament.

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

Actuació d'ofici 00304/07

#### Els usos lingüístics de la Guàrdia Civil

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic recorda el dret legalment reconegut als ciutadans i les ciutadanes de Catalunya de relacionar-se en català amb les administracions que operen a Catalunya, així com de la possibilitat de dirigir-s'hi en qualsevol de les llengües oficials. Igualment, i d'acord amb l'Estatut d'autonomia de Catalunya i la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, palesa el dret de les persones a no ser discriminades per raons lingüístiques i el dret d'opció lingüística, per a la garantia del qual l'Administració de l'Estat a Catalunya ha d'acreditar que el personal al seu servei té un nivell de coneixement adequat i suficient d'ambdues llengües oficials. En conseqüència, demana que s'adoptin les mesures adequades, a fi que totes les persones que s'adrecin en català als cosos i les forces de seguretat puguin ser ateses en aquesta llengua.

**Accepta parcialment la resolució**





## 4. EDUCACIÓ

### 4.0. Educació en xifres

#### 4.1. Educació no universitària

1. Introducció
2. Accions i omissions de la política educativa i la reproducció de la segregació escolar
3. Dificultats en la gestió de la diversitat educativa des d'una perspectiva inclusiva
4. Canvis en la demografia educativa i dèficits en la planificació de l'oferta i en la situació dels equipaments escolars
5. La gestió de la transparència en el procés d'escolarització: falsos empadronaments i quotes escolars dels centres
6. Dèficits en l'atenció de les necessitats educatives especials
7. Condicions d'accés a l'escolarització de zero a tres anys i la regulació dels serveis d'atenció a la primera infància
8. Accessibilitat a l'educació no obligatòria
9. Problemes amb la cobertura i l'accés als serveis de transport i de menjador escolars

#### 4.2. Educació universitària

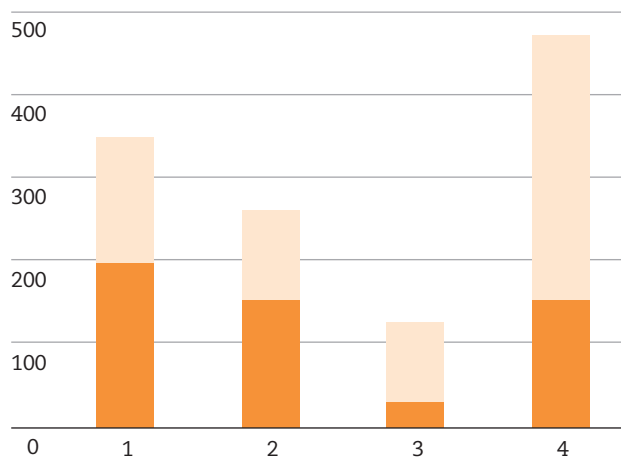
#### 4.3. Relacions amb les administracions

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

## 4.0. Educació en xifres

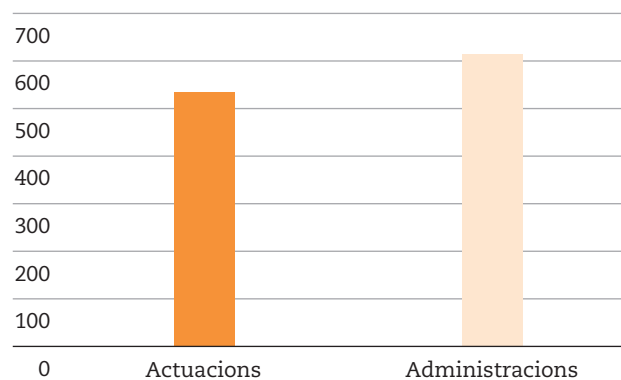
### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2008

	O	Q	C	Total
<b>1 Educació infantil i preescolar</b>	<b>1</b>	<b>197</b>	<b>149</b>	<b>347</b>
Accés a l'educació	1	126	57	184
Assetjament escolar	-	1	18	19
Curriculums	-	-	2	2
Drets i deures dels alumnes	-	9	20	29
Infraestructures	-	13	10	23
Gratuitat de l'ensenyament	-	8	-	8
Model educatiu	-	-	6	6
Necessitats educatives especials	-	35	10	45
Organització i planificació del sistema escolar	-	5	10	15
Professors	-	-	16	16
<b>2 Educació primària i secundària</b>	<b>5</b>	<b>148</b>	<b>109</b>	<b>262</b>
Accés a l'educació	1	36	12	49
Assetjament escolar	1	27	24	52
Curriculums	-	0	1	1
Drets i deures dels alumnes	-	22	21	43
Gratuitat de l'ensenyament	-	11	1	12
Infraestructures	2	13	3	18
Model educatiu	1	-	7	8
Necessitats educatives especials	-	21	21	42
Organització i planificació del sistema escolar	-	10	3	13
Professors	-	8	16	24
<b>3 Educació universitària</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>99</b>	<b>127</b>
Alumnes	-	2	7	9
Beques i ajuts	-	5	29	34
Gestió acadèmica	1	20	56	77
Professorat	-	-	7	7
<b>4 Altres</b>	<b>4</b>	<b>151</b>	<b>319</b>	<b>474</b>
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>523</b>	<b>676</b>	<b>1.210</b>



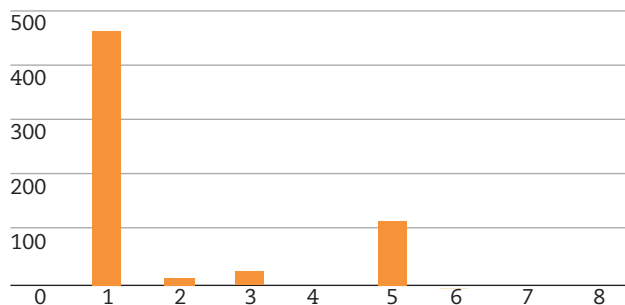
### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Adm.
Una administració afectada	467	467
Dues administracions afectades	57	114
Tres administracions afectades	7	21
Quatre administracions afectades	2	8
Cinc administracions afectades	1	5
<b>Total</b>	<b>534</b>	<b>615</b>



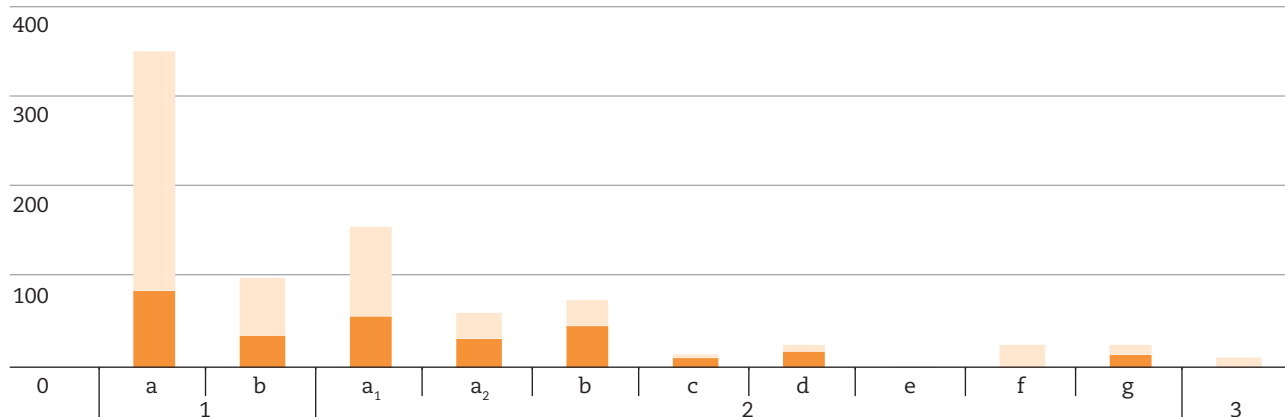
**c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2008**

Típus d'administració	O	Q	Total
1 Administració autonòmica	14	446	<b>460</b>
2 Administració central	1	10	<b>11</b>
3 Administració institucional	-	27	<b>27</b>
4 Administració judicial	-	-	-
5 Administració local	2	114	<b>116</b>
6 Administració perifèrica	-	1	<b>1</b>
7 Serveis d'interès general	-	-	-
8 Altres	-	-	-
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>598</b>	<b>615</b>



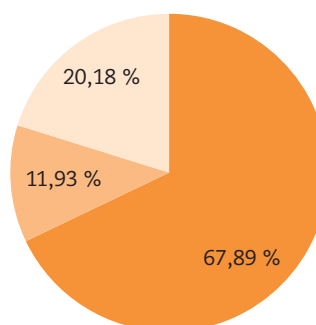
**d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2008**

	<2008	2008	Total	
<b>1 En tramitació</b>	<b>118</b>	<b>330</b>	<b>448</b>	<b>53,91%</b>
a Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	84	267	351	42,24%
b Pendent de resposta a la resolució del Síndic	34	63	97	11,67%
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>176</b>	<b>198</b>	<b>374</b>	<b>45,01%</b>
a Actuació correcta de l'Administració:				
a <sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic	54	100	154	18,53%
a <sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic	31	28	59	7,10%
b Accepta la resolució	46	28	74	8,90%
c Accepta parcialment la resolució	9	4	13	1,56%
d No accepta la resolució	16	6	22	2,65%
e No col·labora	3	1	4	0,48%
f Tràmit amb altres ombudsmen	6	18	24	2,89%
g Desistiment del promotor	11	13	24	2,89%
<b>3 No admesa</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>1,08%</b>
<b>Total</b>	<b>297</b>	<b>534</b>	<b>831</b>	<b>100,00%</b>



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

Accepta la resolució	74	67,89%
Accepta parcialment la resolució	13	11,93%
No accepta la resolució	22	20,18%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100,00%</b>



## 4.1. Educació no universitària

### 1. Introducció

L'any 2008 ha estat fonamentalment marcat per la presentació al Parlament de Catalunya el mes de maig de l'informe extraordinari *La segregació escolar a Catalunya*, resultat de l'actuació d'ofici iniciada l'any 2007. Aquest informe constitueix un diagnòstic complet d'un dels eixos de desigualtat més importants del sistema educatiu del nostre país.

L'informe ha posat sobre la taula l'existència d'evidents processos i situacions de segregació de centres educatius que afecten drets bàsics d'accés a una educació en condicions d'igualtat i qualitat. En aquestes pàgines es destaquen els aspectes més significatius d'aquest informe i es posa de manifest el que, sens dubte, és el problema educatiu més important que avui tenen sobre la taula les administracions públiques, tant des del punt de vista de la garantia del dret a l'educació com de les necessitats de cohesió social.

L'any 2008 ha estat també escenari de la posada en pràctica de nous dispositius de gestió de la diversitat educativa, els quals, pel seu caràcter innovador, s'han d'observar des del punt de vista de l'acompliment dels drets. Malgrat que és aviat per poder fer balanç de l'aplicació d'aquests dispositius, un apartat d'aquest capítol en fa una valoració preliminar.

També en el decurs d'aquest any s'han fet més evidents els problemes de gestió de l'oferta educativa com a conseqüència dels canvis demogràfics i la concentració en els processos d'arribada de nou alumnat. Aquests problemes s'han projectat en dificultats de planificació i en noves necessitats d'equipaments escolars, a les quals l'Administració no sempre ha donat resposta de manera adequada.

La resta d'apartats d'aquest capítol insisteixen en temes ja reflectits en informes anteriors, com ara els falsos empadronaments i les quotes escolars a alguns centres concertats, els dèficits en l'atenció a les necessitats educatives especials, les condicions d'escolarització en l'etapa de zero a tres anys o els ajuts en transport escolar o beques de menjador. També s'hi inclou una anàlisi de diversos problemes relacionats amb l'accessibilitat a l'educació no obligatòria, il·lustrats en el dret de la població immigrada que no té regularitzada la seva residència a l'educació postobligatòria o la reducció de l'oferta de batxillerat nocturn presencial.

Aquest any ha estat també l'any en el qual el Projecte de llei d'educació ha iniciat el tràmit parlamentari. En el marc de l'informe de segregació escolar, el Síndic ja va valorar els aspectes més destacats de l'avantprojecte de llei com a recurs per combatre

aquest fenomen. El contingut del Projecte de llei, des d'aquest punt de vista, no difereix de l'avantprojecte. Les observacions del Síndic destacaven aspectes positius, com alguns canvis en la gestió de la reserva de places per a alumnat amb necessitats educatives específiques –amb més flexibilitat per augmentar la reserva i la possibilitat d'allargar el període de la seva vigència més enllà de la preinscripció– o, especialment, la previsió establerta en termes d'obligatorietat per a l'Administració educativa d'establir territorialment la proporció màxima d'alumnes amb necessitats educatives específiques que poden ser escolaritzats en cada zona educativa (en la línia del que ja preveia l'article 87.1 de la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació (LOE), no desplegat al Decret 75/2007, d'admissió d'alumnat). És destacable el fet que aquesta previsió s'inclou dins un article dedicat a la coresponsabilització de tots els centres en l'escolarització de l'alumnat (article 46 del Projecte de llei), que estableix que l'Administració educativa vetlli perquè els centres públics i concertats participin en l'escolarització equilibrada d'aquest alumnat.

El Síndic, però, ha alertat sobre alguns aspectes del Projecte de llei que poden no ser prou garantistes del dret a l'educació en igualtat d'oportunitats. Així, cal assenyalar la indefinició en l'establiment d'obligacions de l'Administració a l'hora de controlar els fraus en el procés d'admissió i la manca d'un procediment *ad hoc* per deixar sense efecte les sol·licituds i les admissions en què es constati l'existència de frau, la manca de consideració explícita de la zonificació escolar com a instrument per combatre la segregació escolar dels centres, la debilitat de l'instrument de la reducció de ràtios (fins a un 10%) per evitar la concentració de matrícula viva als centres segregats o la manca de garanties pel que fa a la discriminació de determinades situacions socials en el procediment d'admissió per mitjà dels criteris de prioritat, a banda del que preveu el decret d'admissió vigent.

El tràmit parlamentari del Projecte de llei permetrà observar fins a quin punt aquests i altres aspectes de la llei són modificats. Lògicament, el Síndic valorarà aquest procés i la redacció final de la Llei des de la perspectiva de la garantia dels drets.

### 2. Accions i omissions de la política educativa i la reproducció de la segregació escolar

En els últims anys, el Síndic ha anat alertant sobre els indicis de la creixent segregació escolar a Catalunya. En els darrers informes anuals ja s'aportaven com a evidència algunes queixes relacionades amb aquest risc creixent. Aquesta va ser la raó que va portar el Síndic a investigar els processos d'escolarització als centres sostinguts amb fons públics, amb l'objectiu de valorar les característiques del problema i suggerir

a les administracions implicades, especialment al Departament d'Educació, possibles millores. Aquesta investigació, iniciada al principi de 2007, va concloure el mes d'abril de 2008 amb el lliurament al Parlament de Catalunya de l'informe extraordinari *La segregació escolar a Catalunya* (A/O 01295/07).

L'informe, basat en una anàlisi de l'estadística d'ensenyament del Departament d'Educació i de les queixes rebudes a la institució, contribueix a desmentir alguns tòpics formulats a l'entorn del fenomen, tòpics que s'utilitzen amb freqüència per justificar certes actituds displicents o derrotistes davant la possibilitat de què disposa la política educativa de combatre el fenomen.

Un d'aquests tòpics fa referència al fet que la segregació escolar és provocada per la segregació residencial. És cert que la distribució desigual dels grups socials en l'estructura urbana dels municipis genera diferències en la composició social dels centres escolars, i que aquest és un dels factors més determinants a l'hora d'explicar el fenomen. No obstant això, les dades també demostren que la segregació escolar acaba sent superior a la segregació residencial o, altrament dit, que la segregació escolar només s'explica parcialment per la segregació residencial. Hi ha altres factors, com ara l'absència de polítiques educatives decidides en determinats territoris, que provoquen aquesta situació. Per tant, el problema no és que hi hagi centres amb una elevada presència d'alumnat estranger, sinó que aquesta presència sigui clarament superior al percentatge d'infants estrangers al seu territori d'influència.

Un altre tòpic, també desmentit en aquest informe, és que la segregació escolar es redueix bàsicament a la dualització de la doble xarxa escolar. Les dades demostren, en efecte, que la segregació entre sectors de titularitat existeix, i que el sector públic escolaritza més de tres vegades més alumnat estranger que el sector privat. Aquestes diferències en la composició social, a més, no solament responen a l'origen immigrant, sinó també al nivell d'instrucció o a la classe social. Ara bé, dit això, les dades també demostren que en la majoria de municipis la segregació dins dels sectors de titularitat és superior a la segregació entre sectors; en altres paraules, que les desigualtats entre escoles públiques són més grans que entre aquestes i les escoles privades, i el mateix succeeix entre escoles privades, i entre aquestes i el sector públic. A tall d'exemple, a la ciutat de Barcelona la magnitud de la segregació existent s'explica en un 39,3% per les desigualtats entre sectors, i un 60,7% per les desigualtats dins dels sectors. Tot i així, quan es parla de *dualització*, cal tenir present que també hi ha escoles concertades notablement implicades en l'escolarització de l'alumnat immigrant, de la mateixa manera que hi ha escoles públiques escassament implicades.

Un altre tòpic posat en qüestió és que la segregació escolar tingui a veure principalment amb l'impacte del fet migratori en un determinat territori. Es tendeix a creure que aquests fenòmens són més intensos i es localitzen de manera més prevalent als municipis amb una presència més alta de població immigrada. La realitat, no obstant això, és molt diversa. Municipis com ara Cerdanyola del Vallès (amb una proporció aproximada del 6%), Lleida (10%), l'Hospitalet de Llobregat (20%) o Salt (40%) divergeixen clarament en la presència de població estrangera, però convergeixen, en canvi, en l'elevada segregació escolar.

### L'Administració educativa desaprofita el marge d'actuació que té per definir polítiques contra la segregació escolar

Malgrat els desequilibris territorials descrits en l'informe, val a dir que cada cop més municipis estan treballant per millorar la distribució equitativa de l'alumnat nouvingut. Cal fer esment, per exemple, de municipis com ara l'Hospitalet de Llobregat o Salt, amb nivells elevats de segregació escolar, que darreament han decidit introduir a l'agenda política aquest assumpte i intensificar les polítiques per combatre el fenomen. En el cas de Salt, per exemple, el Departament d'Educació manifesta que ha previst l'elaboració d'un pla estratègic per a l'educació al municipi.

Finalment, un altre tòpic és, precisament, que no hi ha les eines legals per combatre la segregació escolar. És cert que eliminar la segregació escolar no passa únicament per mesures de caràcter legal, o que les mesures normatives específiques desplegades en el Decret d'admissió 75/2007 no són suficients i prou efectives per combatre el fenomen. Cal destacar, per exemple, que la bateria de mesures específiques desplegades en el decret esmentat és limitada, i no incorpora canvis substancials pel que fa a la lluita contra la segregació escolar respecte del que ja preveia el contingut de l'anterior Decret 252/2004 i a les modificacions –aplicables directament– que preveu la LOE. És destacable, per exemple, que el Decret no incorpori una mesura prou significativa prevista a la LOE, que no és aplicable de manera directa a Catalunya, consistent en l'establiment de proporcions d'alumnes amb necessitats educatives específiques per centre, aspecte que, *a priori*, es vol corregir amb la futura Llei d'educació de Catalunya, actualment en tràmit parlamentari, quan parla d'establir propor-

cions màximes d'alumnat amb necessitats educatives específiques en centres d'una mateixa zona educativa.

Ara bé, també és cert que el marc legal destaca en positiu per la importància que adopta l'equitat com a principi orientador de l'actuació dels poders públics, especialment pel que fa a la distribució de l'alumnat amb necessitats educatives específiques, tant en la LOE com en el Decret d'admissió 75/2007. Aquest tractament preferencial de l'equitat en la normativa vigent conforma un escenari propici per al desenvolupament de polítiques públiques que combatin la segregació escolar.

### Algunes mesures del Projecte de llei d'educació poden pal·liar el fenomen de la segregació escolar

Com s'ha esmentat, convé recordar que el Projecte de llei d'educació de Catalunya introdueix alguns aspectes que poden afavorir el desplegament d'aquestes polítiques. Dit això, malgrat que el nou marc normatiu ofereixi més possibilitats d'actuació a l'Administració educativa a l'hora de definir polítiques que combatin el fenomen, l'informe demostra que des de la política educativa no sempre s'ha aprofitat prou el marge d'actuació que oferia la normativa.

Des d'una perspectiva evolutiva, l'explotació estadística desenvolupada conclou que, en el darrer quinquenni analitzat, els centres catalans amb una presència més elevada d'alumnat estranger han mostrat una tendència a l'homogeneïtzació creixent de la seva composició social. Aquesta sensació és compartida també per famílies i professionals de determinats centres segregats que han presentat queixa al Síndic sobre la percepció d'una manca de millora substancial de la situació de concentració escolar de determinats grups socials. Aquest és el cas de les queixes presentades l'any 2008 sobre la situació de determinats centres a territoris tan diversos com els barris del Raval i de Sant Andreu de Palomar de Barcelona, Sant Adrià de Besòs, Reus, Sabadell, Badalona, Granollers, Terrassa o Igualada. Aquesta realitat també s'ha constatat en la visita que el síndic i l'adjunt al síndic per a la defensa dels infants van fer l'any 2008 a municipis com ara Figueres, l'Hospitalet de Llobregat i Salt (A/O 04097/08 i altres).

Dit això, la tramitació d'alguna d'aquestes queixes ha constatat que en alguns territoris hi ha una voluntat política decidida de combatre el fenomen. A Granollers (Q 02564/08), per exemple, el Síndic valora molt

positivament les actuacions que s'estan duent a terme de redistribució de l'alumnat nouvingut. L'increment de la reserva de places o l'acompanyament de la demanda entre centres quan l'alumnat amb necessitats educatives específiques excedeix aquesta reserva, per posar alguns exemples, són mesures que ajuden a combatre el fenomen i que no es duen a terme en molts altres municipis. Per aquest motiu, el Síndic ha demanat al Departament d'Educació que faci extensiva aquesta mena de mesures al conjunt del país.

De vegades, la reproducció de la segregació escolar s'esdevé per acció i, en d'altres, per omissió de polítiques educatives. En aquest sentit, cal destacar que en determinats municipis es produeix una certa infrautilització dels instruments de política educativa. La poca aplicació de les reduccions de ràtio per als centres segregats, el poc aprofitament de les reserves de places per a la distribució efectiva de l'alumnat amb necessitats educatives específiques o el poc ús de les adscripcions de centres per revaloritzar determinades escoles i combatre el fenomen de la segregació, en són exemples clars. Precisament, sobre aquest darrer assumpte, arran d'un suggeriment del Síndic, el Departament d'Educació i el Consorci d'Educació de Barcelona assenyalen que, en el marc de la implantació de les zones educatives, s'ha demanat als directors una valoració i, si escau, una modificació de l'adscripció actual dels centres educatius per afavorir la distribució equitativa de l'alumnat (Q 00546/08).

### Per combatre la segregació escolar és clau la gestió adequada de la matrícula viva

Finalment, l'informe també destaca alguns dèficits relacionats amb els processos d'informació a les famílies. Les desigualtats socials existents en l'accés a la informació, per exemple, provoquen diferències en els nivells de coneixement del sistema educatiu i de l'oferta escolar i, en darrer terme, condicionen els criteris en la tria d'escola. Aquestes desigualtats socials relacionades amb la informació reverteixen negativament sobre l'equitat del sistema, entre altres coses, perquè reforcen estratègies de tria de centre diferenciades en funció de la classe social.

L'existència de prejudicis socials sobre l'oferta escolar, a més, també contribueix a consolidar la segregació escolar. Els prejudicis existents sobre la qualitat dels diferents centres escolars, moltes vegades erròniament fonamentats, també condicionen la tria d'escola de les famílies.

L'informe de segregació recull un conjunt de recomanacions que el Síndic ha adreçat al Departament d'Educació i a les administracions locals. Les recomanacions fan referència amb detall a aspectes de millora de la planificació educativa, la gestió de l'accés als centres, l'optimització del marc normatiu i la introducció de noves mesures compensatòries.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 01295/07	Processos d'admissió als centres docents sostinguts amb fons públics
A/O 04097/08	Manca de manteniment de les instal·lacions d'un centre de primària
Q 02564/08	Disconformitat amb l'assignació de plaça en una escola infantil a Granollers

### 3. Dificultats en la gestió de la diversitat educativa des d'una perspectiva inclusiva

Davant dels problemes per combatre la segregació escolar, les administracions educatives han desenvolupat en els darrers temps noves mesures polítiques específiques, de vegades amb caràcter experimental i localitzades en determinats territoris, per gestionar i acompanyar els processos d'escolarització de l'alumnat nouvingut que arriba un cop finalitzats els períodes ordinaris de preinscripció i matriculació. És el cas, per exemple, dels espais de benvinguda educativa i de les aules cícliques.

Segons la informació aportada pel mateix Departament d'Educació, els espais de benvinguda educativa, actualment en funcionament de forma experimental als municipis de Vic i Reus, són dispositius pensats com a serveis d'acollida i orientació dels infants i els joves nouvinguts i les seves famílies, tant en el sistema educatiu com en el territori, mentre la Comissió d'Escolarització els assigna una plaça escolar. Durant aquest període d'intervenció, variable segons el cas, els professionals fan una diagnosi de necessitats educatives, socials i familiars d'aquests infants i joves i dissenyen un pla de treball individualitzat per donar resposta a aquestes necessitats, en coordinació amb els plans educatius d'entorn i amb els mateixos centres escolars. Tan bon punt es pot garantir la integració adequada de l'infant en el funcionament ordinari del centre, abandona el dispositiu i passa a escolaritzar-se com la resta d'alumnes.

Les aules cícliques, també segons la mateixa Administració educativa, són unitats que poden aplegar alumnes de diferents nivells, creades per garantir l'escolarització de l'alumnat nouvingut un cop ha finalitzat el període ordinari de preinscripció i matriculació, sense necessitat d'incrementar ràtios. Aquestes aules, que, a diferència dels espais de benvinguda

educativa, estan integrades en centres escolars, s'han posat en funcionament en municipis com Badalona, arran de la important arribada d'infants i joves després d'haver iniciat el curs escolar (més de cinc-cents durant el primer trimestre en aquest municipi).

Al llarg del 2008, el Síndic ha rebut queixes i ha obert actuacions d'ofici relacionades amb la posada en marxa d'aquest tipus de mesures. És el cas, per exemple, de les actuacions d'ofici 00245/08 i 04306/08, sobre els espais educatius de benvinguda i sobre la gestió del procés d'escolarització dels infants nouvinguts a Badalona, respectivament, o de la queixa 04777/08, sobre les aules cícliques creades en centres del mateix municipi de Badalona.

Val a dir que les investigacions iniciades per la institució del Síndic sobre aquestes mesures polítiques per possibles vulneracions de drets educatius estan actualment en curs i pendents que se n'emeti una resolució definitiva, la qual cosa es farà al llarg de l'any 2009, un cop hagin transcorregut uns quants mesos des que es van posar en marxa i se'n pugui valorar d'una manera més global el funcionament.

L'objecte de preocupació, tant de les persones interessades com del Síndic, que justifica que s'hagin iniciat les investigacions pertinents, té a veure amb el possible caràcter segregador del dispositiu, tant pel que fa al procés d'escolarització dels mateixos alumnes nouvinguts com pel que fa als efectes sobre la composició estructural del sistema educatiu.

### El Síndic investiga la possible vulneració de drets amb els nous espais de benvinguda educativa

Pel que fa als espais de benvinguda educativa, les investigacions del Síndic pretenen valorar si la manca d'escolarització immediata dels infants nouvinguts que passen per aquests serveis d'acollida i la definició de criteris per determinar el pas cap a un centre escolar ordinari vulneren el dret de qualsevol infant (nouvingut o no) a estar escolaritzat de forma normalitzada. Sense posar en qüestió la tasca educativa que s'hi desenvolupa, convé aclarir, per exemple, si la indefinició del temps d'estada màxim als espais de benvinguda educativa dona prou garanties als infants nouvinguts acollits que els seus interessos educatius es tindran en compte per sobre de criteris de governabilitat i eficiència del sistema educatiu, també en determinats moments (avançat el curs escolar, per exemple) i espais (territoris amb saturació de l'oferta de places escolars, per exemple).

I pel que fa a les aules cíclics, les investigacions del Síndic es proposen valorar si aquestes mesures contribueixen a concentrar l'alumnat nouvingut en determinats centres i fomenten la gènesi de processos de segregació escolar, tant a escala externa, intercentres, com a escala interna, intergrups. En aquest sentit, convé tenir present que la composició social de les aules cíclics és homogènia pel que fa a l'origen immigrat de l'alumnat.

Sigui quin sigui el resultat d'aquestes investigacions, l'adopció d'aquestes mesures polítiques ja constata dues limitacions importants de política educativa. La primera limitació té a veure amb la dificultat de combatre d'arrel el problema de la segregació escolar. Com s'ha esmentat en l'apartat anterior, combatre la segregació escolar passa, prioritàriament, per polítiques de planificació educativa que permetin orientar d'una manera més activa la demanda escolar durant el procés ordinari d'admissió d'alumnat, malgrat els conflictes que puguin sorgir amb famílies que vegin condicionades les seves possibilitats d'elecció escolar. Aquest és el principal moment de reproducció de la segregació escolar, quan es constaten les diferències importants entre la demanda escolar de cada centre. És, doncs, també el principal moment en què en cal fomentar la distribució equitativa entre centres. En canvi, convé recordar que les mesures polítiques esmentades no incideixen directament sobre el procés ordinari d'admissió, sinó que se centren a gestionar la demanda escolar nouvinguda un cop aquest procés ja ha conclòs.

I la segona limitació té a veure amb la dificultat de gestionar la diversitat educativa des d'una perspectiva inclusiva. La inclusió en educació comporta acollir de forma normalitzada la diversitat d'alumnat a l'escola i evitar la discriminació o la diferenciació d'espais i temps en funció de les seves necessitats educatives. Aquestes mesures polítiques porten implícita, encara que sigui de forma temporal, aquesta diferenciació en espai i temps de l'atenció educativa rebuda per part de l'alumnat nouvingut.

Un cop fetes aquestes consideracions, el Síndic recorda a les administracions educatives que l'optimització del finançament en educació i de la planificació educativa (reserves de places, implicació del conjunt de centres, etc.), assumpte reiterat en diferents resolucions i en el mateix informe extraordinari *La segregació escolar a Catalunya*, oferiria possibilitats de millorar la gestió dels processos d'escolarització de l'alumnat nouvingut, sense necessitat de dilatar en el temps la seva escolarització normalitzada ni de fer-ho en espais educatius (EBE i aules cíclics) diferenciats, homogenis pel que fa a la composició social.

Finalment, sobre aquest assumpte, també val la pena fer esment de les consideracions formulades pel Síndic

relatives a l'agrupació per nivells que es produeix en determinats centres escolars en aules específiques, anomenades de diversitat. En el marc d'una queixa sobre aquest assumpte (Q 04343/08), el Departament d'Educació exposa que l'institut en qüestió té vint grups ordinaris, i per a cada curs estableix una aula de diversitat amb uns quinze alumnes, amb continguts adaptats i un equip reduït de professors que en garanteixen l'atenció individualitzada. Els alumnes que hi són assignats cursen totes les matèries en aquest grup per facilitar l'organització del centre, l'adaptació dels continguts i la reducció del nombre del professorat de referència.

Sobre aquest assumpte, el Síndic ha traslladat al Departament d'Educació que aquesta mesura, de manera permanent, no s'adequa al que estableix el Decret 143/2007, de 26 de juny, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments de l'educació secundària obligatòria, quan parla de garantir la igualtat real d'oportunitats per desenvolupar les capacitats individuals, socials, intel·lectuals, artístiques, culturals i emocionals de tots els nois i les noies que cursen aquesta etapa (article 2), i quan preveu com a mesures d'atenció a la diversitat "agrupaments flexibles, el reforç en grups ordinaris, el desdoblament de grups per reduir la ràtio quan faci falta, les adaptacions curriculars, la integració de matèries per àmbits, programes de diversificació curricular i altres programes personalitzats per aquells alumnes amb necessitats específiques de reforç educatiu" (article 13).

### L'agrupament per nivells no s'adequa a les normes establertes

En aquesta línia, les instruccions per a l'organització i el funcionament dels centres trameses pel Departament d'Educació corresponents al curs 2008-2009 estableixen que "l'organització de l'alumnat en grups no podrà respondre de manera estable i general a una categorització acadèmica per nivells, ni podrà comportar l'increment de plantilla. L'organització dels grups d'alumnes en les matèries comunes pot permetre l'agrupament flexible en alguna matèria.

Aquest agrupament flexible representarà que la composició i l'organització de cada grup d'alumnes es revisi segons les necessitats d'aprenentatge dels alumnes, d'acord amb el procés d'avaluació contínua. Això pot comportar tenir en una matèria un grup més que en les altres matèries". La normativa esmentada no recull, doncs, entre les possibles mesures d'atenció a la diversitat, una agrupació que no tingui un caràcter flexible i circumscrit a alguna determinada matèria. El Síndic també critica que no s'hagi procurat incorporar l'alumne a l'aula ordinària amb



algun tipus d'adaptació curricular. En aquests moments, s'està pendent de rebre la resposta del Departament d'Educació sobre aquestes i altres valoracions formulades pel Síndic sobre el cas.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 00245/08	Creació d'espais de beninguda educativa
A/O 04306/08	Manca d'escolarització d'infants de Badalona per la falta de places escolars
Q 04777/08	Creació d'aules cícliques en centres de Badalona
Q 04343/08	Manca d'adaptació curricular per a un alumne amb trastorn del dèficit d'atenció i hiperactivitat

#### 4. Canvis en la demografia educativa i dèficits en la planificació de l'oferta i en la situació dels equipaments escolars

L'augment dels fluxos migratoris i de la natalitat ha permès capgirar la tendència de pèrdua d'alumnat imperant en els ensenyaments obligatoris fins al curs 2001-2002. Des d'aleshores, l'evolució de la demografia educativa ha situat Catalunya com un dels països europeus amb un dels sistemes educatius que més ha incrementat el nombre d'alumnes escolaritzats. Aquest augment d'alumnat obliga les administracions educatives a intensificar els esforços de planificació de l'oferta escolar per donar resposta a temps a les noves demandes de places i evitar que la qualitat del sistema educatiu se'n vegi afectada.

Val a dir, en aquest sentit, que l'activitat del Síndic ha constatat problemes de planificació localitzats en alguns indrets relacionats fonamentalment amb la saturació de l'oferta i amb la provisió insuficient de places escolars, fets que han provocat, en el passat procés d'admissió d'alumnat, assignacions de places fora de les seves zones d'influència o a escoles allunyades dels domicilis familiars, ampliacions de ràtios, de grups i de centres un cop acabat el període de preinscripció, etc.

Les queixes presentades al Síndic relaten problemes de saturació de l'oferta o de manca de provisió suficient de places en el període de preinscripció a zones de municipis com ara Barcelona, Sabadell, Molins de Rei, Olesa de Montserrat, Lleida, Reus, Figueres, Badalona, Cornellà de Llobregat, Girona o Vilanova i la Geltrú.

En el cas de Barcelona, per exemple, la queixa 01903/08 té a veure amb la manca de places escolars a la zona de Poblenou-Diagonal Mar, queixa que s'ha anat repetint en els darrers anys sense resoldre's

completament i que ha obligat a adoptar mesures excepcionals, com ara ampliacions de ràtio als centres escolars de la zona i assignacions a centres geogràficament allunyats, que no aporten solucions estructurals al problema i que afecten negativament la qualitat del sistema.

Situacions similars s'exposen en les queixes sobre la insuficient provisió de places a zones de Sabadell (al centre, Q 01962/08 i altres) i a Badalona (a Montigalà i al centre, Q 02544/08 i altres), on s'havia produït l'obertura de nous grups a centres escolars d'aquestes zones després del procés de preinscripció, grups que de vegades estan adscrits a centres ja en funcionament amb la previsió de futur que passin a formar part de noves escoles que s'han de construir.

### La manca de places demostra l'existència de problemes de planificació educativa

La segregació escolar de determinats centres d'aquestes zones, situació que provoca el rebuig de nombroses famílies, especialment d'origen autòcton, introdueix encara més complexitat i tensió a la gestió del procés d'admissió. El Síndic insisteix, en la línia exposada en apartats precedents, que cal desenvolupar polítiques actives que facin més atractius els centres que tenen una demanda més feble per part de les famílies, i evitar que les polítiques d'admissió contribueixin a reproduir la segregació escolar d'aquests centres. Això succeeix, per exemple, amb l'obertura de nous grups als centres més sol·licitats per les famílies que no han pogut obtenir plaça, quan encara hi ha vacants als centres menys sol·licitats i amb una més alta concentració d'alumnat immigrat, que perden així l'oportunitat d'escolaritzar alumnat d'origen autòcton.

I en aquests casos, el Síndic també recorda a les administracions afectades que, tot i que des del punt de vista normatiu no hi hagi una actuació irregular per part del Departament d'Educació, ja que la normativa relativa a l'admissió d'alumnat als centres educatius sufragats amb fons públics dóna discrecionalitat a l'Administració educativa a l'hora de modificar l'oferta inicial en acabar els períodes de preinscripció, aquestes modificacions acostumen a revertir negativament sobre la qualitat del sistema educatiu.

D'una banda, pel que fa estrictament al procés d'admissió, val a dir que la modificació de l'oferta de places escolars altera l'escenari que han tingut en compte les famílies a l'hora de prendre la seva decisió d'elecció escolar. Les ampliacions de grup també

generen queixes per part de famílies que no havien sol·licitat el centre més desitjat perquè consideraven que tenien poques possibilitats d'accedir-hi.

I d'altra banda, aquestes modificacions, especialment les ampliacions de ràtio i les obertures de nous grups, acostumen a massificar els centres escolars i a dificultar la tasca educativa que hi desenvolupen els professionals.

### L'ampliació de les ràtios i l'obertura de nous grups massifiquen els centres escolars

Els dèficits de planificació es posen de manifest especialment quan es tracta de barris que han vist créixer substancialment la seva demografia educativa per noves promocions d'habitatge, i aquest creixement no s'ha vist acompanyat d'un increment equivalent dels equipaments escolars. Aquesta és la situació ja narrada dels barris de Poblenou-Diagonal Mar de Barcelona o de Montigalà de Badalona, i també ha estat la situació de les queixes presentades sobre el procés d'admissió als barris de Nova Bafàlia de Lleida o de Font Santa-Fatjó de Cornellà de Llobregat.

Els desequilibris existents entre zones educatives en el nombre de sol·licituds per plaça, també presents a la queixa presentada sobre la zonificació escolar a Reus, provoquen assignacions de plaça a zones veïnes o a centres allunyats dels barris, encara que estiguin ubicats a la mateixa zona. A tall d'exemple, en el cas de la queixa sobre la manca d'oferta al barri de Font Santa-Fatjó, hi havia vint sol·licituds d'escolarització al mateix barri que van ser assignades dins la mateixa zona, però a centres ubicats a més de quatre quilòmetres del domicili, per la manca de vacants més properes. El Departament d'Educació exposa que s'han començat a planificar actuacions tendents a buscar solucions a la problemàtica sorgida en el procés d'admissió per al curs 2008-2009 per evitar que es repeteixin en el futur (Q 02605/08 i altres).

En aquest sentit, el Síndic recorda a les administracions que disposar d'una plaça escolar de proximitat és una condició desitjable. La definició d'àrees de proximitat per prioritzar les sol·licituds així ho constata. És cert que la normativa no preveu que les famílies puguin requerir plaça escolar a la seva zona de proximitat, i que, per tant, des d'un punt de vista legal, no hi ha irregularitat en l'actuació del Departament d'Educació. També és cert, però, que aquestes assignacions de plaça, tot i que puguin formar part de la mateixa zona, per la distància respecte al domicili, no satisfan la condició de centre de proximitat. Si

el criteri de proximitat es fa prevaldre en el procés d'admissió per prioritzar determinades sol·licituds, l'Administració educativa hauria de poder proveir places de proximitat a les famílies que ho sol·licitessin, malgrat la dificultat que això representa per a la planificació de l'oferta i per a la gestió del procés d'admissió. Si la planificació fos òptima, així s'estaria produint.

Per aquest motiu, davant de les situacions relatades en les queixes, el Síndic suggereix a les administracions afectades, Departament d'Educació i ajuntaments, revisar, entre altres aspectes, la provisió de l'oferta als barris i la zonificació escolar, per evitar que aquestes situacions es reproduïxin en el futur.

La revisió de la zonificació escolar se sol·licita, especialment, quan hi ha desequilibris entre zones educatives en el nombre de sol·licituds per plaça, o quan les zones no garanteixen prou la proximitat. En la queixa presentada sobre el procés d'admissió a Reus (Q 02382/08), per exemple, l'escenari que es planteja és de dimensionament adequat de l'oferta al municipi, però de desequilibris interns pel que fa a les condicions d'admissió de cada zona. El Síndic constata dificultats tècniques i pràctiques, expressades per part de la mateixa Administració, a l'hora d'establir un model de zonificació escolar alternatiu, però també considera que no és adequada l'existència de grans desequilibris interns en cada zona pel que fa a l'oferta i a la demanda de places. Això obliga l'alumnat d'una determinada zona a desplaçar-se a centres d'altres zones, distants del seu domicili. Per garantir aquesta proximitat, les zones haurien de tenir una oferta més o menys suficient de places per poder escolaritzar la demanda escolar resident a la mateixa zona.

### Les administracions implicades han de revisar la provisió d'oferta escolar en determinats barris

Pel que fa a la planificació, val a dir que els canvis en la demografia educativa, no acompanyats de prou capacitat d'anticipació i de provisió d'equipaments escolars, també han significat un augment del nombre d'aularis prefabricats. Aquest augment dels centres ubicats en condicions de provisionalitat s'ha reflectit també en el nombre de queixes rebudes pel Síndic. Heus ací, per exemple, les queixes presentades per aquest motiu a Badalona, Castellar del Vallès, Vilanova del Vallès, Salt o Sant Pere de Ribes.

Els aularis prefabricats i altres ubicacions amb caràcter provisional també s'han emprat per acollir l'alum-

nat de determinats centres, no de nova creació, amb problemes relacionats amb la manca d'espais (per ampliació de línies, per exemple) i el manteniment deficient dels edificis escolars. Aquest és el cas de les queixes presentades sobre les condicions de les instal·lacions escolars a municipis com ara Vila-rodonà, Ullastrell, Pacs del Penedès, Montferrer i Castellbò o Castell d'Aro.

Aquestes queixes, de vegades presentades per les mateixes AMPA, responsables de centres i administracions locals, centren la seva disconformitat sobre tres aspectes fonamentals.

El primer aspecte té a veure amb l'impacte negatiu de les condicions infraestructurals del centre sobre la qualitat de l'atenció escolar que reben els alumnes. Algunes d'aquestes queixes relaten que s'utilitzen com a classe espais no pensats per a aquests usos, com ara sales de reunions petites i de professors o vestíbuls del mateix centre, o també espais situats fora del recinte escolar, ubicats en dependències municipals, en locals d'entitats o en altres centres propers. Altres queixes relaten que els aularis prefabricats s'ubiquen als patis, i limiten l'espai d'esbarjo, o en terrenys allunyats de l'edifici escolar principal, amb els problemes que es deriven dels desplaçaments d'alumnat dins l'horari escolar.

### S'han rebut nombroses queixes sobre les condicions dels aularis prefabricats

En el cas dels centres de nova creació, val a dir que, a mesura que passen els cursos escolars, aquestes mesures provisionals esdevenen cada cop més insuficients, i això accentua els problemes logístics causats per la manca d'espais. A més, les situacions de provisionalitat també afavoreixen que el condicionament dels espais sigui "de mínims" (amb patis sense equipaments esportius, per exemple) i que el dimensionament de determinats recursos sigui insuficient (nombre de banys pensats per a molts menys alumnes, per exemple). Aquesta situació, a més, es prolonga sovint al llarg de diversos cursos escolars (de vegades, fins a més de tres anys).

El segon aspecte té a veure amb l'impacte negatiu que aquesta situació pot tenir no solament sobre la qualitat de l'oferta, sinó també, i consegüentment, sobre el comportament de la demanda en els mateixos processos d'admissió. Ja s'ha explicat anteriorment que les diferències en les condicions infraestructurals dels centres escolars són un dels factors que expliquen les desigualtats en el nivell de demanda

dels diversos centres i que contribueixen a reproduir la segregació escolar. Aquesta realitat s'ha còpsat, per exemple, en les visites institucionals que ha fet el síndic al territori. Per exemple, en una visita a diferents centres escolars de Salt, caracteritzats per l'elevada segregació, es va observar que, en alguns dels centres, hi mancaven aules per poder desenvolupar amb garanties l'activitat escolar i que l'alumnat de primària no disposava d'un espai d'esbarjo mínimament condicionat. Arran d'aquesta constatació, el Síndic va optar per obrir sengles actuacions d'ofici (A/O 04096/08 i A/O 04097/08).

### Hi ha un retard notable en la construcció definitiva de diversos equipaments escolars

I el tercer aspecte és que la majoria d'aquestes queixes es produeixen perquè hi ha hagut un retard en la construcció definitiva d'alguns dels centres ubicats de forma provisional en aularis prefabricats o pendents de reconstrucció o rehabilitació. Aquest retard s'explica, generalment, per problemes de disponibilitat pressupostària, per dificultats amb els tràmits administratius, per dèficits de planificació mixta i de coordinació entre Departament d'Educació i ajuntaments, pel retard en la cessió de solars per part dels ajuntaments, etc. En aquest sentit, malgrat la insuficiència de recursos financers que poden explicar alguns d'aquests retards, el Síndic acostuma a demanar al Departament d'Educació que no dilati més en el temps l'inici de les obres de construcció dels nous edificis (o de rehabilitació i manteniment dels antics, si escau). Aquestes dilacions en els processos constructius no contribueixen a garantir la qualitat del funcionament del sistema educatiu públic.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 01903/08	Manca de places escolars al barri de Poblenou de Barcelona
Q 01962/08	Sistema de preinscripció per accedir a un centre escolar a Sabadell
Q 02544/08	Disconformitat amb l'assignació de plaça escolar a Badalona
Q 02605/08	Manca de places escolars al barri de Font Santa de Cornellà de Llobregat
Q 02382/08	Disconformitat amb la zonificació escolar a Reus
A/O 04096/08 A/O 04097/08	Processos de segregació i estat de les instal·lacions de centres de primària de Salt

## 5. La gestió de la transparència en el procés d'escolarització: falsos empadronaments i quotes escolars dels centres

Un dels mecanismes que algunes famílies posen en marxa per evitar l'escolarització dels fills i les filles a escoles no desitjades és el falsejament de dades presentades al centre o l'Administració educativa. És conegut el recurs del fals empadronament com a mecanisme per facilitar l'accés a determinats centres que no són propers al domicili familiar. També ho és la presentació de certificats mèdics falsos que al·leguen trastorns del sistema digestiu, aspecte que atorga punts complementaris en el procés de baremació de les sol·licituds.

Aquest tema ja ha estat advertit en els darrers informes anuals pel Síndic. L'any 2008 ha rebut, un cop més, nombroses queixes sobre aquest assumpte en municipis com ara Barcelona, Tarragona, Girona, Badalona, Cardedeu, Sabadell, Sant Joan Despí, Sant Adrià de Besòs, Cambrils, Cunit o Sant Quirze del Vallès.

**Les administracions tenen mecanismes molt dèbils per al control de fraus**

D'entrada, l'anàlisi de les queixes constata que els mecanismes de què disposa l'Administració educativa per fer controls efectius d'aquests fraus són molt dèbils. En el cas dels presumptes falsos empadronaments, s'ha de produir alguna denúncia particular de la situació, normalment provinent d'una família afectada que s'ha quedat fora del centre sol·licitat en primera opció. És més, fins i tot en el cas de denúncia, cal l'actuació de l'ajuntament per comprovar la veracitat de les dades.

L'experiència recent mostra que l'actuació d'alguns ajuntaments ha millorat en el control dels empadronaments i que de vegades s'han arribat a retirar places escolars concedides en alguns municipis com a conseqüència de la comprovació de les dades. El mateix Consorci d'Educació de Barcelona, per exemple, està abordant de manera més decidida el repte de combatre els falsos empadronaments (per exemple, amb l'enviament de cartes amb antelació a la preinscripció en què s'informa els ciutadans de l'empadronament que consta a l'Administració o amb anàlisis per agafar a temps les irregularitats).

Ara bé, no obstant això, l'activitat del Síndic també constata que el grau de celeritat i de comprovació del domicili habitual dels alumnes per part dels ajuntaments és molt variable, i que l'ús que es fa posterior-

ment dels resultats d'aquestes comprovacions també és desigual. 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 acaba amb la tramitació de la baixa del padró d'habitants.

De vegades, malgrat l'existència de denúncies, hi ha ajuntaments que no han dut a terme les investigacions oportunes. Aquest ha estat el cas, per exemple, de l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès que davant la notificació d'una queixa presentada al Síndic sobre presumptes irregularitats d'alumnes concrets admesos en un centre del municipi (Q 02030/08) no ha mostrat la voluntat d'investigar aquestes presumptes irregularitats. Davant d'aquesta negativa, el Síndic ha manifestat a l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès que aquesta omisió contravé el que estableix el Reial decret 1690/1986, d'11 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de població i demarcació dels ens locals, quan diu que la inscripció padronal ha de respondre a la residència habitual, i quan atorga a l'Administració local la competència d'investigar les possibles irregularitats i de donar la baixa d'ofici, per inscripció indeguda, aquelles persones que figuren empadronades en un altre domicili que no és el de residència habitual. Recentment el Síndic ha estat informat que l'Ajuntament durà a terme les investigacions necessàries sobre els presumptes falsos empadronaments.

A més, els ajuntaments que opten per donar de baixa les situacions irregulars topen, sovint també, amb un procediment que no facilita la celeritat. De fet, en cas de disconformitat de les persones interessades, l'Administració local necessita l'informe favorable del Consell d'Empadronament, organisme d'àmbit estatal, tràmit que no pot ser resolt fàcilment abans que s'iniciï el curs escolar.

**Alguns ajuntaments no mostren la voluntat d'investigar els presumptes fraus**

De fet, la majoria de les queixes presentades l'any 2008 actualment no estan resoltes, sinó que estan pendents dels procediments iniciats pels mateixos ajuntaments de baixa d'ofici per inscripció indeguda al padró de les persones que presumptament havien comès el frau. El mateix succeeix amb la majoria de queixes sobre falsos empadronaments presentades l'any 2007, que encara estan pendents de resoldre.

En aquest sentit, el Departament d'Educació exposa que la prova en contra que desvirtua la presumpció

que empara les dades del padró com a prova de residència deriva de l'expedient de baixa d'ofici per inscripció indeguda per part de l'ajuntament corresponent. Un cop ferm en via administrativa, aquest procediment declararà l'empadronament indegut dels alumnes investigats per irregularitats com una realitat fàctica. I és en aquest moment quan es prenen mesures, com ara la modificació de la matrícula. Com que els procediments de baixa d'ofici del padró encara no són fermes en via administrativa, no s'han pogut emprendre les actuacions oportunes de restitució de la situació de dret.

L'aplicació de les mesures correctores un cop iniciat el curs escolar, o fins i tot prèviament, un cop feta la matrícula, resulta més complexa, i el Departament d'Educació no sempre l'acaba executant. Aquestes complexitats, de fet, també contribueixen sovint que el mateix Departament d'Educació ni controla ni pressioni els ajuntaments per resoldre el procediment de manera més accelerada.

Finalment, de vegades aquestes irregularitats estan protagonitzades pels mateixos centres escolars. En l'*Informe al Parlament 2007* ja es descriuen casos en què els mateixos centres havien passat deliberadament per alt el control sobre el falsejament de les dades de residència, havien dut a terme incorrectament la baremació de les llistes o havien incorregut en altres pràctiques irregulars.

En el cas del centre concertat de Premià de Dalt, que havia contractat nombroses famílies a poques hores perquè poguessin recórrer als punts de fills de treballadors del centre en el procés d'admissió, el Departament d'Educació va optar per incorporar una petita modificació a la normativa d'admissió, sobre el nombre mínim d'hores treballades per setmana, però no va restituir la situació de dret que havia estat vulnerada a causa del frau. És en aquest tipus de situacions en les quals el Síndic critica la manca de decisió de l'Administració educativa a l'hora de combatre els fraus.

Val a dir que el cas anterior és un exemple clar d'estratègia utilitzada pel centre per a la selecció encoberta de l'alumnat. Altres formes de selecció, indirectes en aquest cas, tenen a veure amb els dèficits de gratuïtat real de l'escolarització en nombrosos centres sufragats amb fons públics. Al llarg del 2008 s'han presentat queixes relacionades amb el pagament de quotes a centres concertats de Barcelona, Cerdanyola del Vallès, Sant Sadurní d'Anoia i Moià (a més de les queixes que ja estan en tramitació d'anys precedents). Les famílies amb menys recursos econòmics acaben sol·licitant menys els centres que cobren quotes d'accés perquè desconeixen —i no en reben una informació prou acurada— el fet que aquestes quotes tenen un caràcter voluntari. De fet, molts d'aquests centres, tot i el coneixement que en puguin

tenir les famílies, utilitzen estratègies de dissuasió del no-pagament. També en aquests casos, doncs, es detecten problemes de transparència per part dels centres.

## L'Administració educativa no restitueix les situacions de dret vulnerades davant les irregularitats d'alguns centres concertats

Sobre aquest assumpte, convé tenir present que les desigualtats econòmiques d'accés generen, al seu torn, desigualtats en la distribució de l'alumnat socialment desfavorit, que es concentra en una proporció més alta al sector públic. L'impuls encara insuficient dels contractes programa previstos al Pacte nacional per a l'educació, que pretenen garantir el finançament necessari als titulars dels centres concertats, no ajuda a promoure la gratuïtat real i la implicació més alta de les escoles concertades en l'escolarització de l'alumnat amb necessitats educatives específiques. Aquest aspecte ha estat denunciat pel Síndic en el marc de l'informe extraordinari *La segregació escolar a Catalunya*, lliurat al Parlament aquest any 2008.

### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 02030/08	Presumptes irregularitats en els processos d'admissió a una escola de Sant Quirze del Vallès

### 6. Dèficits en l'atenció de les necessitats educatives especials

En els darrers informes anuals, el Síndic ha advertit el Departament d'Educació sobre la necessitat d'invertir més recursos i més esforços de planificació per atendre les necessitats educatives especials de l'alumnat. En els darrers temps, s'han produït avenços significatius, com ara els que tenen a veure amb la progressiva creació d'unitats de suport a l'educació especial en centres ordinaris, a fi d'escolaritzar en aquests centres alumnes amb necessitats educatives especials susceptibles de ser escolaritzats en centres específics. No obstant això, els dèficits existents en aquest àmbit encara són importants i, a criteri del Síndic, requereixen que les administracions implicades, especialment el Departament d'Educació, elaborin un nou pla director de l'educació especial.

Les queixes rebudes, fonamentalment relacionades amb la manca de suport escolar als alumnes amb necessitats educatives especials i amb els dèficits d'atenció específica per als alumnes amb altes capacitats o amb trastorns de dèficit d'atenció i hiperactivitat, constaten que els principis de normalització, d'integració i de personalització, propis d'una educació inclusiva i que inspiren la Convenció sobre els drets de l'infant, la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat i la normativa en matèria d'educació, encara no s'acompleixen plenament.

### Les queixes rebudes evidencien que encara s'està lluny del model d'escola inclusiva

Pel que fa al suport escolar als alumnes amb necessitats educatives especials, la majoria de queixes fa referència a la manca de provisió d'auxiliars d'educació especial (vetlladors), especialment en la franja horària de migdia o també en les sortides escolars fora del centre (natació, colònies escolars, visites de dia, etc.). Això impedeix que aquests alumnes puguin assistir al servei de menjador i a les colònies escolars de manera normalitzada i en igualtat d'oportunitats que la resta d'alumnat, contràriament al que preveuen els principis de normalització, d'inclusió i de no-discriminació que recullen la Convenció sobre els drets de l'infant i la resta de normativa en matèria d'educació.

Aquest és el cas, per exemple, d'una queixa presentada pels pares d'un alumne amb síndrome d'Asperger per l'impediment de participar a les colònies escolars, per indicació del mateix centre, seguint el suggeriment formulat per l'equip d'assessorament pedagògic (EAP) (Q 00493/08). Les resolucions sobre aquest i altres casos similars formulades per part del Síndic insten el Departament d'Educació a exhaurir totes les possibilitats d'intervenció abans d'impedir que un alumne pugui fer ús d'alguna activitat escolar, encara que sigui en horari no lectiu. La presència de vetlladors, per exemple, tal com s'ha manifestat, amplia les possibilitats de participació normalitzada de determinats alumnes amb necessitats educatives especials en les diverses activitats que organitza l'escola.

Per tant, en el cas relatat, el Síndic va demanar que en properes ocasions es destinessin tots els recursos necessaris per facilitar la participació de l'alumne esmentat a les colònies de l'institut. Si amb un professional de suport es poden minimitzar els riscos argüits per l'EAP, aquest alumne hauria de poder assistir a les colònies com la resta de companys. O, en

altres paraules, la manca de recursos especialitzats no pot ser mai l'impediment de participar a les activitats que organitza l'escola. Segons relata una altra persona interessada, això presumptament va passar en el marc d'una altra queixa similar, en què els Serveis Territorials del Departament d'Educació, en resposta a la sol·licitud de la família, van manifestar que la denegació de poder assistir a les colònies escolars estava motivada sobre la base que "amb els actuals recursos personals que per a les colònies pot aportar l'escola no es pot atendre adequadament... [la menor]" (Q 02521/08, pendent de resolució). Davant d'això, el Departament d'Educació exposa que s'han mantingut converses amb les diverses empreses adjudicatàries del servei de monitoratge que al llarg d'aquests cursos han formalitzat amb aquesta administració un contracte de serveis, en el sentit de facilitar l'assistència de vetlladors a les activitats realitzades fora del centre (Q 00493/08).

Aquesta manca de recursos humans de suport a les necessitats educatives especials també es fa present en altres activitats escolars no lectives, de menjador escolar, de natació, etc., i també en activitats en horari pròpiament lectiu. Igualment, durant aquest any, el Síndic ha rebut queixes relacionades amb la manca de provisió d'auxiliars d'educació especial, de logopedes, de fisioterapeutes, etc.

Dit això, llevat d'alguns casos en particular, val a dir que el Departament d'Educació ha resolt favorablement les queixes presentades durant l'any 2008 relatives a la manca de suports a l'alumnat amb necessitats educatives especials.

### Han augmentat les queixes sobre la manca de recursos per atendre les necessitats educatives especials

D'altra banda, pel que fa als dèficits d'atenció específica per als alumnes amb altes capacitats intel·lectuals o amb trastorns de dèficit d'atenció i hiperactivitat, les queixes tenen a veure amb la manca de reconeixement d'aquestes circumstàncies per part dels docents, dels psicopedagogs dels centres i dels equips d'assessorament pedagògic (EAP), amb la manca d'adaptacions curriculars per donar resposta a les seves necessitats educatives, amb l'ús excessiu de les sancions per compensar possibles problemes de comportament derivats dels seus dèficits d'adaptació a la dinàmica escolar, amb les dificultats de relació i de treball compartit de les famílies amb l'escola, etc.

Val a dir que aquests dèficits ja van ser advertits, específicament en l'atenció de l'alumnat amb trastorn per dèficit d'atenció i hiperactivitat (TDAH), per la Federació Catalana d'Associacions de Mares i Pares d'Alumnes amb TDAH, en el marc d'una queixa presentada al Síndic l'any 2007 (Q 02371/07). El Departament d'Educació va informar que s'havia incrementat substancialment la dotació de professionals especialitzats i la formació al professorat. I també va informar que, a instància d'una resolució del Parlament de Catalunya, de 8 de novembre de 2007, va encarregar un estudi per analitzar la complexitat dels problemes de conducta infantil i adolescent, amb l'objectiu de conèixer les necessitats educatives dels afectats i d'establir les millors estratègies per intervenir en la seva atenció escolar. La resolució esmentada contenia altres línies d'actuació que calia emprendre, relacionades amb la coordinació entre els departaments i altres agents implicats, amb la formació del professorat i dels professionals dels EAP, etc. A hores d'ara, el Síndic està pendent conèixer les actuacions específiques que es desenvoluparan sobre aquest assumpte.

En la mateixa línia, específicament sobre l'alumnat amb altes capacitats intel·lectuals, el Departament d'Educació va informar el Síndic que s'havia encarregat l'elaboració d'un projecte d'intervenció per millorar l'atenció d'aquest alumnat a un grup de treball o comissió i que actualment està treballant en les línies següents: propostes de marc normatiu; producció de materials propis per a l'avaluació i intervenció; propostes de formació i divulgació; i mesures de sensibilització pública. A hores d'ara, igual que succeeix amb l'actuació de l'Administració respecte a l'alumnat amb TDAH, el Síndic està pendent de ser informat pel Departament d'Educació sobre les millores assolides en aquest àmbit.

A tall il·lustratiu, es pot fer referència a les queixes presentades per la manca d'adaptació curricular a l'aula ordinària d'un alumne que pateix TDAH (Q 04343/08) o per la manca d'atenció específica rebuda per un alumne amb alta capacitat intel·lectual (Q 01110/08) i que va derivar en una situació de mala adaptació a l'institut i de canvi de centre. En el primer cas, el Departament d'Educació exposa que l'alumne havia estat derivat a una aula de la diversitat, integrada pels alumnes amb mals resultats acadèmics (en la línia del que ja s'ha esmentat en l'apartat 3 corresponent a la gestió de la diversitat).

En el segon cas, el Departament d'Educació exposa que l'institut va activar nombroses estratègies amb la voluntat de millorar la situació de l'alumne al centre, bé amb l'atenció específica facilitada per diferents professionals del centre (tutor, psicopedagoga, etc.), bé amb intervencions de caràcter sancionador, bé amb reunions amb la família i amb la terapeuta particular, etc., però també reconeix que aquestes estra-

tègies pretenien principalment promoure l'adquisició de determinats hàbits escolars, sense tenir presents les seves condicions intel·lectuals diferenciades de la resta d'alumnes. I la raó principal és que els professionals del centre no havien considerat la possibilitat que aquest alumne tingués una sobredotació intel·lectual, malgrat el que manifestava la família i alguns informes mèdics particulars. Davant d'aquesta situació, la resolució del Síndic posa en relleu la necessitat de millorar en el reconeixement de les necessitats educatives especials que tenen els alumnes amb determinats trastorns i altres circumstàncies particulars, i en les adaptacions de l'atenció que presta l'escola a aquestes necessitats.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 02521/08	Disconformitat amb la impossibilitat d'assistir a les colònies escolars per part d'alumnes amb necessitats educatives especials
Q 00493/08	
Q 02371/07	Atenció escolar amb alumnes amb TDAH
Q 04343/08	Manca d'adaptació curricular d'un alumne amb TDAH
Q 01110/08	Dèficits d'atenció d'un alumne amb necessitats educatives especials

#### 7. Condicions d'accés a l'escolarització de zero a tres anys i la regulació dels serveis d'atenció a la primera infància

En els darrers temps, l'escolarització dels infants menors de tres anys ha esdevingut un àmbit d'una especial rellevància social i política. L'augment de la taxa d'activitat femenina i de les necessitats de conciliació de la vida laboral i familiar, l'expansió dels processos i els drets educatius de la població, l'afebliment de les xarxes informals de cura a la infància o l'impacte de la inversió en educació en la primera infància sobre la reducció de les desigualtats socioeducatives, entre d'altres, són factors que han comportat un increment important tant de la demanda per part de les famílies com de la prioritització política per part dels poders públics sobre la creació d'oferta.

La importància que ha adquirit l'escolarització de la primera infància s'ha posat de manifest també en l'activitat del Síndic: el 2008 aquest és un dels àmbits educatius sobre els quals aquesta institució ha rebut més queixes. Particularment, les queixes tenen a veure sobretot amb la manca de provisió d'oferta, amb els problemes d'accessibilitat i amb la qualitat en el funcionament.

Pel que fa a la manca d'oferta, durant l'any 2008 s'han rebut queixes de municipis tan diversos com

ara Barcelona, Cerdanyola del Vallès, Manresa, Sant Cugat del Vallès, Prat de Llobregat, Calella, Corbera de Llobregat, Calafell, Banyoles o el Bruc. L'estudi de les diverses queixes ha constatat en la majoria d'aquests municipis un impacte positiu sobre l'ampliació de l'oferta del Pla per a la creació de 30.000 places públiques d'educació infantil de primer cicle per al període 2004-2008, desenvolupat pel Govern de la Generalitat arran de l'aprovació de la Llei 5/2004, de creació de llars d'infants. El Departament d'Educació exposa que, per mitjà d'aquest pla, ja s'ha compromès la creació de més de 30.000 places, tot i que la majoria encara no estan creades.

### El desequilibri territorial en la provisió d'oferta genera desigualtats d'accés a les places d'escola bressol

Tot i l'esforç de les administracions competents en la promoció de l'oferta, persisteixen encara importants desequilibris territorials. Les taxes d'escolarització pública i total dels diferents municipis objecte d'investigació presenten diferències significatives, la qual cosa denota les desigualtats en les oportunitats d'accés a l'educació dels infants del nostre país en funció del territori on viuen. Les dades facilitades pel mateix Departament d'Educació sobre les places compromeses en el pla de creació de places esmentat constaten que aquest pla no ha servit per eliminar aquestes desigualtats, ja que hi ha municipis comparativament amb poca oferta que haurien compromès menys places de les planificades inicialment, i a la inversa.

Pel que fa a les desigualtats territorials, és prou il·lustrativa la queixa sobre els dèficits de places públiques d'escola bressol a la ciutat de Barcelona i alhora sobre els desequilibris interns (Q 00287/08). La resolució de la queixa constata que Barcelona té una taxa d'escolarització pública situada per sota de la mitjana catalana, i que els districtes de la ciutat presenten desequilibris interns importants. Mentre que Ciutat Vella, Sants-Montjuïc, Horta-Guinardó o Nou Barris tenen nivells de cobertura de la demanda superiors al 90%, els districtes de l'Eixample o de Sant Martí no assoleixen ni tan sols el 50%. I aquests desequilibris no sempre s'expliquen per les necessitats socioeconòmiques de la població o pel nivell de desplegament d'oferta de titularitat privada. En la resolució, s'instava l'Ajuntament de Barcelona a prioritzar la creació d'oferta en districtes com el de Sant Martí, i a reduir els desequilibris territorials existents a la ciutat.

Així mateix, atès que el procés d'admissió a les escoles bressol prioritza l'accés dels infants residents al mateix districte, i mentre perdurin aquests desequilibris entre districtes, es va demanar a l'Administració local incorporar nous criteris en la configuració de les àrees de proximitat perquè els infants dels diversos districtes tinguessin oportunitats similars d'obtenir plaça a una escola pública de la ciutat. Sobre aquest assumpte, l'Ajuntament de Barcelona va informar el Síndic que la mesura de Govern de creació de noves places d'escola bressol i el Pla d'escoles bressol municipals 2007-2011 preveu un increment substancial de l'oferta (52 escoles bressol públiques noves, 3.876 places noves) i una reducció de les desigualtats territorials (per exemple, el districte de Sant Martí, el menys dotat de places, és la zona on està previst un increment de places més important, 848 places més en total).

Cal recordar que l'existència d'aquestes queixes constata que la provisió de places encara continua sent deficitària per cobrir les demandes existents. En aquesta línia, el Síndic insta les administracions locals a continuar impulsant la creació d'oferta.

Mentre l'oferta no s'equipari a la demanda, el Síndic també proposa ajustar el procediment d'admissió d'alumnat a les necessitats existents, en el sentit de prioritzar l'accés d'aquells infants que més ho necessitin. I sobre aquest assumpte, trasllada als ajuntaments que han assumit les competències en la gestió del procés d'admissió d'alumnat a aquesta etapa educativa la conveniència de donar un pes més important als factors de renda, que són l'origen de bona part de les desigualtats socials i educatives del nostre sistema educatiu (també en l'etapa de zero a tres anys), i també als criteris que pretenen promoure la conciliació de la vida laboral i familiar dels progenitors (amb prioritat, per exemple, per a les famílies monoparentals).

### S'ha de prioritzar l'accés dels grups socials desfavorits i de famílies monoparentals

En la línia d'afinar el procés d'admissió, el Síndic també suggereix excloure l'aplicació del criteri de germans al centre per als infants que tenen germans a P-2 i abandonaran el centre el curs en què l'admissió es fa efectiva. Sense posar en qüestió la necessitat d'establir un criteri de prioritat que permeti garantir l'agrupament de germans en un mateix centre mentre estan escolaritzats, és ben cert que en el cas de l'educació infantil de primer cicle, quan hi ha germans escolaritzats a P-2, aquest criteri acaba afavo-



rint l'accés dels germans petits sense que es produeixi efectivament aquest agrupament, perquè l'alumne de P-2 el curs següent abandona el centre.

Els motius que podrien justificar l'existència d'aquest criteri en l'accés a l'educació infantil de primer cicle i per al cas d'alumnat admès amb germans a P-2 es poden basar en dues situacions reals: d'una banda, hi ha escoles que cobreixen tota l'etapa d'educació infantil, de manera que el criteri de prioritat en el cas de tenir germans a P-2 sí que n'afavoreix l'agrupament al mateix centre; i d'altra banda, per circumstàncies diverses (necessitats educatives especials, etc.), hi ha casos d'alumnes que romanen un curs més a P-2, quan podrien passar a P-3, de manera que aquest criteri també afavoriria l'agrupament de germans al mateix centre. Ara bé, malgrat reconèixer l'existència d'aquestes situacions, cal considerar que es produeixen de manera excepcional i que en cap cas representen una tònica general que justifiqui aquest tractament. Des de la perspectiva de l'equitat en l'accés, és cert que aquest criteri garanteix l'agrupament de germans, però també ho és que dóna prioritat d'accés a molts altres alumnes que no tindran germans al centre quan s'hi incorporin.

Aquestes consideracions anteriors són rellevants, especialment perquè es tracta d'un sector educatiu que no dóna cobertura a la demanda existent. És per això que com que es tracta d'una oferta garantida de manera universal, es considera fonamental afinar en les condicions que donen prioritat en l'accés, i eliminar així qualsevol tipus de greuge que pugui haver-hi.

D'altra banda, pel que fa a les desigualtats territorials, val a dir també que la capacitat que tenen els ajuntaments a l'hora de definir els criteris d'admissió contribueix a heterogeneïtzar els processos d'accés en funció del territori.

Pel que fa al procés d'admissió, convé deixar constància que no sempre s'ha garantit el control de la qualitat i l'equitat del procés per part dels ajuntaments, que en tenen delegades les competències, segons el que preveu l'article 20 del Decret 282/2006, de 4 de juliol, pel qual es regulen el primer cicle de l'educació infantil i els requisits dels centres. És prou il·lustrativa, per exemple, la queixa formulada sobre el procés d'admissió a les escoles bressol de Cornellà de Llobregat (Q 02975/08 i altres), que posava de manifest que, per un error matemàtic en la fórmula utilitzada en el sorteig, no es donaven les mateixes oportunitats d'accés a una plaça a les diferents persones sol·licitants i es vulnerava un dret bàsic d'igualtat d'accés a l'educació. Una vegada conegut l'error, una setmana més tard d'haver tingut lloc el sorteig, l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat va declarar-lo nul, tot i que va tornar a rectificar aquesta decisió a causa de la pressió de les famílies que ja havien obtingut plaça.

L'actuació de l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat, un cop identificat l'error, tenia com a objectiu fonamentalment garantir la governabilitat del problema i minimitzar l'impacte d'aquest error sobre les famílies. Sobre aquest assumpte, el Síndic va informar l'Administració local que un problema de governabilitat, no menor en el cas objecte de queixa, no podia justificar una vulneració de drets. Dit d'una altra manera, una vulneració de dret no es pot justificar pel temor de crear un determinat problema de governabilitat.

L'Ajuntament de Cornellà de Llobregat, davant les diferents reclamacions formulades pels ciutadans afectats, en un sentit o en un altre, havia de procurar restituir el dret a la igualtat en l'accés a l'educació i la gestió de la governabilitat del procés d'admissió a les escoles bressol municipals. Precisament, per garantir la governabilitat i també la justícia en el procés d'admissió, l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat, finalment, va optar per tornar a declarar vàlid el sorteig i per convocar un segon sorteig de 19 places per a les 111 famílies empatades a 90 punts que no havien obtingut plaça en el primer sorteig.

### Alguns ajuntaments no garanteixen l'equitat en els processos d'admissió a les escoles bressol

Sobre aquesta mesura compensatòria, però, val a dir que, si en el primer sorteig la proporció de places assignades (269) per demandes empatades a 90 punts (380) era de 7/10, en el segon sorteig va ser de 2/10. A més, hi havia famílies que havien pogut participar amb opcions d'aconseguir plaça en dos sortejos, mentre que d'altres, només en un. Així doncs, tot i reconèixer tant la dificultat de gestionar el problema generat com la voluntat de l'Administració local de fer més just el procés d'admissió, el Síndic va indicar que aquestes mesures compensatòries no restituïen una situació de plena igualtat. Per això, va suggerir a l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat que, o bé declarés nul el primer sorteig, o bé rescabalés d'ofici les persones a les quals s'havia vulnerat el dret a participar en igualtat de condicions en aquest primer sorteig.

En aquesta línia, a tall il·lustratiu, hi ha la queixa referida al procediment d'admissió a l'escola bressol municipal de Santa Eulàlia de Ronçana (Q 02562/08), que considerava com a criteri de prioritat en cas d'empat l'antiguitat en l'empadronament. A banda d'evidenciar, com s'ha fet en el marc d'altres queixes, el greuge que representa per a la població novvinguda a un municipi, d'origen autòcton o immigrant, la

incorporació d'un criteri d'ordenació de la demanda en el procés d'admissió en funció dels anys de residència al municipi, les queixes dels ciutadans van constatar que l'ajuntament d'aquesta localitat havia incorporat criteris propis sense haver assumit formalment les competències en matèria d'admissió d'alumnat en els termes que preveu el Decret pel qual es regula el primer cicle d'educació infantil. Aquest és un requisit imprescindible perquè els ajuntaments puguin establir criteris d'admissió propis, diferenciats dels que preveu la normativa general d'accés als centres. Per aquesta raó, la Inspecció del Departament d'Educació va comunicar a l'Ajuntament la necessitat de fer un sorteig públic per desempatar tots els infants que tenien la mateixa puntuació segons els criteris previstos en la normativa d'admissió (Decret 75/2007).

I també són il·lustratives les queixes sobre el tancament d'una escola bressol privada de Cerdanyola del Vallès (Q 01005/08 i altres). Davant del tancament del centre, el Síndic va recordar a les persones interessades i a les administracions implicades que l'escola és un servei privat d'interès públic autoritzat i subvencionat per la mateixa Administració (ajuntament i Departament d'Educació). La mateixa normativa insta l'Administració i els titulars dels centres privats a garantir la provisió del servei a les famílies que en fan ús, o garantir alternatives d'escolarització en el cas de cessament d'activitat. El Decret 55/1994, de 8 de març, sobre el règim d'autorització dels centres docents privats, estableix que el Departament d'Educació ha d'oferir una alternativa d'escolarització als alumnes del centre, en cas de cessament (article 24.5). Tant el Departament d'Educació com l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès van complir aquesta condició, quan es va municipalitzar el centre que cessava l'activitat.

Finalment, sobre la qualitat en el procés d'admissió, cal fer esment d'una queixa referida al procediment aplicat per una llar d'infants de titularitat privada del municipi d'Aiguafreda (Q 00249/08). En la queixa s'exposava que, un cop finalitzat el procés d'admissió, el centre va informar les famílies que no hi havien pogut accedir que no hi havia una llista d'espera per ser-hi admès. Posteriorment, un cop començat el curs, altres famílies que al seu dia no van formalitzar la sol·licitud havien anat accedint a la llar d'infants. El Departament d'Educació, per la seva banda, va assenyalar, en síntesi, que com a centre privat que no és objecte de concert, no entra dins l'àmbit d'aplicació del Decret 75/2007, de 27 de març, ni el procés d'admissió és objecte de control per part de l'Administració educativa. El Síndic, en aquest sentit, va reiterar el suggeriment, encara pendent de resposta, en el sentit que entre les condicions per a l'atorgament de subvencions a llars d'infants de titularitat privada es reintrodueixi el requisit que aquestes apliquin el Decret 75/2007, de 27 de març, en

l'accés de l'alumnat. Només d'aquesta manera queda garantit que l'accés a aquests centres, que fan una funció de servei públic i reben una subvenció pública, es duu a terme en condicions d'equitat i d'objectivitat.

Pel que fa a la possibilitat d'accés, val a dir que s'han rebut diverses queixes sobre les quotes d'accés a les escoles bressol i sobre la denegació de beques, concretament a Corbera de Llobregat, Mataró, Manresa i Sant Vicenç dels Horts. Nombroses vegades, el Síndic ja ha advertit les administracions que els costos requerits per accedir a les escoles bressol públiques i privades minen les oportunitats educatives de moltes famílies. De fet, el Síndic ha demanat moltes vegades, tant als ajuntaments com al Departament d'Educació, que desenvolupin activament polítiques de beques per afavorir l'accés de les famílies amb menys recursos econòmics i donar a conèixer l'existència d'aquests ajuts a les famílies i als mateixos centres. Sobre aquest assumpte, el Departament d'Educació ha desenvolupat en els darrers anys convocatòries de subvencions per afavorir l'accessibilitat d'aquestes famílies a l'oferta educativa, no solament en el sector públic sinó també en el privat.

### S'han de desenvolupar polítiques de beques per facilitar l'accés a les escoles bressol

En el marc de la queixa sobre els costos d'accés a l'escola bressol de Corbera de Llobregat (Q 02477/08), per exemple, el Departament d'Educació recorda que subvenciona l'escolarització en llars d'infants de titularitat privada sense finalitat de lucre mitjançant convocatòria pública (l'Ordre EDU/397/2008, de 24 de juliol, corresponent al curs 2008/2009), amb un import de subvenció de 800 euros per alumne/curs, i també que cap de les llars d'infants privades del municipi havia sol·licitat la subvenció esmentada. Per això, el Síndic insta les administracions a donar a conèixer l'existència d'aquesta subvenció a les llars infantils privades i a establir estratègies municipals, en coordinació amb els mateixos centres, relacionades amb la reducció de les desigualtats d'accés a aquest àmbit educatiu.

També sobre els costos d'accés, el Síndic ha demanat durant aquest any 2008 eliminar el cobrament de quotes en concepte de matrícula (A/O 02038/07, amb motiu d'una actuació d'ofici oberta sobre els criteris d'accés a l'escola bressol municipal de Salt), que s'han de fer efectives a l'hora de reservar la plaça o a l'inici de curs, ja que considera que són una discriminació afegida per a les famílies amb rendes més bai-

xes i que, com a servei bàsic sufragat amb fons públics, el cobrament de quotes ha d'anar lligat al seu ús (no a la reserva de plaça).

### Les subvencions a llars d'infants privades s'haurien de condicionar als criteris d'accés que fixa el Decret 75/2007

I finalment, pel que fa als problemes de qualitat en el funcionament dels centres, les queixes rebudes al Síndic durant l'any 2008 tenen a veure, bé amb la presumpta existència de tractes no adequats envers els infants escolaritzats per determinats professionals d'escola bressol (o de centres que funcionen de manera equivalent, amb queixes de Barcelona, de Vilafranca del Penedès, de Sant Cugat del Vallès i de Cabrera de Mar), bé amb les seves males condicions materials i amb la seva manca de regulació (amb queixes de Sant Cugat del Vallès, de Mataró i de Barcelona).

Des de la perspectiva del Síndic, aquestes queixes constaten la necessitat d'intensificar el control per part del Departament d'Educació, en coordinació amb les administracions locals, sobre el funcionament dels serveis educatius que atenen de manera regular infants menors de tres anys (escoles bressol, ludoteques, centres infantils, etc.).

Específicament sobre els presumptes tractes no adequats, per exemple, el Síndic va sol·licitar al Departament d'Educació, com a garant dels drets dels infants dels centres educatius, que fes més esforços d'inspecció per detectar situacions en què l'atenció no fos adequada i també d'intervenció quan es produeixin sospites o denúncies, i que vetllés sempre, encara que fos de forma preventiva, per l'interès superior de l'infant. Aquesta situació, per exemple, no s'havia constatat prou en el procediment de queixa obert sobre els presumptes maltractaments infligits per una mestra d'educació infantil de primer cicle d'un centre privat de Barcelona, denunciats per altres mestres del centre (Q 02782/08).

Aquests esforços d'inspecció també són requerits pel Síndic davant les nombroses queixes relacionades amb dèficits de qualitat en determinats serveis que funcionen de manera equivalent a escoles bressol, sense estar autoritzats pel Departament d'Educació. A criteri del Síndic, la manca d'autorització no eximeix l'Administració educativa de qualsevol tipus de responsabilitat sobre el control d'aquests serveis, ja que es presenten davant la ciutadania com a serveis educatius o com a centres d'educació infantil. Val a

dir que aquesta manca de responsabilització s'ha constatat en la tramitació de nombroses queixes sobre centres educatius no autoritzats per l'Administració educativa.

Darrerament, el Departament d'Educació procedeix a derivar qualsevol tipus d'actuació relacionada amb el control d'aquests casos al Departament de Governació, atès que formalment ha assumit les competències relacionades amb la gestió dels equipaments cívics. El Departament de Governació, per la seva banda, manifesta que les competències sobre els serveis infantils superen clarament l'àmbit competencial del Departament i que la demanda de mesures que expressa el Síndic relacionades amb una major supervisió d'aquests serveis d'atenció a infants no autoritzats probablement s'ha d'adreçar a un departament més directament competent en la infància o en la regulació d'activitats destinades a aquest col·lectiu.

Davant d'aquesta situació, doncs, es constata que no hi ha cap departament que clarament es faci responsable de la supervisió dels serveis educatius infantils no autoritzats per l'Administració autonòmica que atenen regularment infants menors de tres anys.

### El Departament d'Educació ha de fer més esforços en la inspecció de les escoles bressol

Precisament, en l'àmbit competencial del Departament de Governació, el Síndic valora molt positivament que s'hagi elaborat un projecte de decret per regular específicament les ludoteques (tot i que alerta sobre l'excessiva dilació d'aquest procés) com a garantia de qualitat d'aquest tipus de recurs, i com a manifestació del dret al joc que la Convenció de Nacions Unides sobre els drets de l'infant els reconeix. Així mateix, valora especialment la utilitat que pot tenir aquesta regulació, juntament amb altres mitjans, com a instrument per evitar la utilització d'aquest servei com a alternativa al compliment d'una determinada regulació, com la de l'educació infantil de primer cicle.

Des d'aquesta perspectiva, després d'estudiar el projecte de decret esmentat, el Síndic va sol·licitar al Departament de Governació informació sobre quines actuacions té previst dur a terme en relació amb aquelles ludoteques que, un cop transcorregut el termini d'un any previst a la disposició transitòria primera del Projecte per complir les condicions que fixa el Decret, no hagin obtingut l'acreditació a què fa referència la norma.

El Síndic recorda que la preocupació d'aquesta institució és garantir la qualitat de l'atenció dels menors en les diverses modalitats de serveis educatius i de cura infantils. I en aquest sentit, si s'analitza l'aplicació del Decret 282/2006, de 4 de juliol, pel qual es regulen el primer cicle de l'educació infantil i els requisits dels centres, val a dir que una de les conseqüències d'aplicar-lo –a banda dels efectes positius significatius que aquesta normativa ha representat per a la millora de la qualitat de les escoles bressol i llars d'infants– ha estat que alguns serveis que es presentaven com a llars d'infants van passar a presentar-se com a ludoteques i mantenien el mateix tipus de funcionament.

**El futur decret regulador de les ludoteques no garanteix la desaparició dels centres que ofereixen irregularment serveis de llar d'infants**

Mentre la normativa protegia les denominacions d'*escola bressol* i *llar d'infants* i afavoria la regulació de nombrosos centres, que passaven a ser formalment considerats com a escoles bressol i llars d'infants, no evitava els processos de "fugida" del marc normatiu d'alguns altres serveis. Precisament, el Projecte de decret evita que aquests serveis educatius que "fugien" de la regulació de les escoles bressol i llars d'infants es denominin ludoteques. No obstant això, el Síndic denuncia que pot produir-se un cop més que aquests mateixos centres mantinguin el mateix funcionament –servei educatiu d'atenció regular, sense l'acompanyament presencial de la persona legalment responsable, per exemple, i sense unes condicions mínimes de qualitat en l'atenció– i que adoptin altres denominacions diferents d'*escola bressol* o *ludoteca*. Davant d'aquesta situació, doncs, en el futur immediat, potser caldrà pensar com es garanteix la qualitat dels serveis infantils que funcionen de manera anàloga a escoles bressol i ludoteques, però que no es denominen així i no estan acreditats com a tals.

Un cop fetes aquestes consideracions, el Síndic està pendent que l'Administració competent precisi quines mesures específiques té previst aplicar per evitar aquests processos de "fugida" del marc normatiu de determinats serveis d'atenció a la primera infància (que no estaran acreditats com a escoles bressol o ludoteques i que no compleixen unes mínimes garanties de qualitat en l'atenció dels infants).

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 00287/08	Manca de places d'escola bressol a Barcelona
Q 02975/08	Irregularitat en el sorteig per a l'accés a les places d'escola bressol de Cornellà de Llobregat
Q 00249/08	Queixa sobre l'accés a l'educació infantil de primer cicle a Aiguafreda
Q 02477/08	Manca de places d'escola bressol a Corbera de Llobregat
A/O 02038/07	Criteris d'accés a l'educació infantil de primer cicle a Salt
Q 02782/08	Presumpte tracte no adequat d'un mestre als alumnes d'una escola bressol de Barcelona

#### 8. Accessibilitat a l'educació no obligatòria

En l'apartat precedent, ja s'ha fet esment dels problemes d'accés existents a l'educació infantil de primer cicle com a conseqüència dels dèficits que encara hi ha en la provisió de places d'escola bressol públiques en molts municipis i dels importants costos d'accés a aquesta oferta educativa (tant pública com, especialment, privada).

En aquesta mateixa línia, també és interessant posar de manifest que aquests problemes d'accessibilitat es reproduïen a l'educació més enllà de l'edat d'escolarització obligatòria. Convé recordar que aquest àmbit és especialment rellevant actualment perquè la formació, amb el desenvolupament de l'anomenada *societat del coneixement*, esdevé cada cop més important a l'hora de determinar les oportunitats socials i econòmiques, presents i sobretot futures, dels joves d'avui. A més, per comparació amb la resta de països europeus, no s'ha d'oblidar que el sistema educatiu de Catalunya és un dels que té un nivell més elevat d'abandonament escolar prematur. Aquest escenari, doncs, exigeix dels poders públics polítiques decidides de promoció i millora de l'èxit escolar dels joves.

Val a dir que últimament el Departament d'Educació sembla haver intensificat les polítiques per incrementar la permanència dels joves al sistema educatiu i, consegüentment, augmentar-ne també els nivells de formació. La inversió feta en el desplegament dels plans educatius d'entorn, en la posada en funcionament de l'Institut Obert de Catalunya, en el desenvolupament del II Pla general de formació professional en beques i ajuts per a l'estudi, etc. n'és un exemple. Nombrosos ajuntaments també han assumit un protagonisme creixent en l'àmbit de la millora de l'èxit escolar, ja que han impulsat polítiques locals de lluita contra l'absentisme escolar, d'acompanyament a l'escolarització, de consolidació de les oportu-

nitats educatives en horari no lectiu per als infants i joves, de promoció del treball en xarxa entre els agents educatius locals, etc.

L'anàlisi de la realitat educativa, però, deixa entreveure que encara hi ha molt camí per recórrer a l'hora de garantir els drets educatius en l'àmbit dels ensenyaments postobligatoris. Sobre aquest assumpte, un dels dèficits principals, precisament, té a veure amb les facilitats d'accés a la formació que troben els joves (i també els adults), i de manera molt particular els que presenten més dificultats socioeconòmiques i socioeducatives. Cal tenir present la incidència de la desigualtat socioeconòmica en fenòmens com ara l'abandonament escolar prematur, molt més prevalent entre els grups socialment desfavorits (classes treballadores, població immigrada, etc.).

Per incrementar la igualtat d'oportunitats, cal fer menció de les polítiques de transferència econòmica (beques i ajuts per a materials, per a transport escolar, per a l'estudi, etc.) que pretenen minimitzar tant els costos directes i indirectes de l'escolarització postobligatòria com els costos d'oportunitat pel fet de prosseguir els estudis. Com que la normativa és més restrictiva en deures dels poders públics quant a l'acompanyament de l'alumnat en els ensenyaments postobligatoris (per exemple, la normativa de transport escolar només preveu la gratuïtat per als alumnes dels ensenyaments obligatoris), la inversió en polítiques d'aquest tipus també és més baixa.

### Les administracions s'han d'esforçar més en la planificació de l'oferta de la formació professional

Les facilitats formatives també s'incrementen amb la diversificació de l'oferta i amb la flexibilitat en els itineraris d'accés, a fi d'adequar-los a les necessitats de la demanda educativa.

Pel que fa a la diversificació de l'oferta, el Síndic ha constatat la importància de donar impuls a la formació professional, oferta que encara és quantitativament deficient a Catalunya en termes comparatius amb d'altres països europeus, i més encara si es té en compte que conforma l'itinerari formatiu preferent entre els grups d'origen social desfavorit i que és un sector educatiu estratègic per a la disminució de l'abandonament escolar prematur.

Així mateix, durant l'any 2008 s'han rebut nombroses queixes relacionades amb la supressió de la modali-

tat presencial del batxillerat nocturn (Q 02019/08 i altres). Aquestes queixes provenien tant d'alumnat com de centres docents, i s'hi exposava el desacord amb aquesta supressió per motius diversos. Entre d'altres, s'al·ludia al valor de la presencialitat, la necessitat d'un sector determinat de l'alumnat de tenir un acompanyament permanent i el fet que molts alumnes amb altres sistemes no continuarien els estudis, especialment per problemes amb la disponibilitat i l'ús d'Internet, condicions necessàries per continuar amb aquests ensenyaments a l'institut a distància.

Val a dir que el Síndic encara no ha pogut resoldre aquestes queixes perquè el Departament d'Educació durant l'any 2008 no ha respost la sol·licitud d'informació formulada inicialment. Per ara, i en el marc d'aquesta mateixa sol·licitud, el Síndic ha fet palès el que preveu la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, pel que fa a impartir aquests ensenyaments en línia. Aquesta normativa estableix que la utilització de les tecnologies de la informació s'ha d'ajustar al principi d'igualtat, amb l'objectiu que en cap cas l'ús de mitjans electrònics pugui implicar l'existència de restriccions o discriminacions per als ciutadans que es relacionen amb les administracions públiques per mitjans no electrònics, tant pel que fa a l'accés a la prestació de serveis públics com a qualsevol actuació o procediment administratiu, sens perjudici de les mesures adreçades a incentivar la utilització dels mitjans electrònics.

Aquestes valoracions també són pertinents en la queixa presentada per una alumna de batxillerat, la qual tenia una malaltia que no li permetia assistir a classe, a causa de la presumpta manca de suport institucional del Departament d'Educació (Q00947/08). Aquesta alumna, de divuit anys i que patia aquesta malaltia des dels tretze, exposava que, per prescripció mèdica i davant la impossibilitat d'assistir a l'escola, va estudiar el primer curs de batxillerat des de casa, amb un professor de suport proporcionat pel mateix Departament d'Educació. Segons exposava la persona interessada, aquest any se li havia retirat aquest suport, atès que, a criteri de l'Administració educativa, l'alumna tenia oportunitats de continuar els estudis de batxillerat per mitjà de l'Institut Obert de Catalunya. Els seus pares declaraven que no podien assumir el cost de contractar un professor particular.

Davant d'aquesta situació, el Síndic va traslladar al Departament d'Educació la importància que l'alumnat que pateix malalties perllongades rebí el suport necessari de l'Administració perquè pugui prosseguir amb els estudis, també en l'etapa no obligatòria. A més, tot i considerar que l'Institut Obert de Catalunya representa una oportunitat per als alumnes que pateixen aquestes malalties i que no poden assistir a

classe, va destacar que aquesta oportunitat no hauria de substituir altres fórmules de fer accessible i acompanyar l'escolarització de l'alumnat amb necessitats i dificultats educatives especials. En tot cas, el criteri prioritari que hauria de determinar la idoneïtat en el format d'escolarització, per sobre de cap altre, hauria de ser l'interès de l'alumne.

### L'Administració ha de garantir el dret a l'educació de l'alumnat que pateix malalties perllongades

Cal tenir present que hi ha alumnes que no tenen les capacitats o els recursos tecnològics necessaris per reeixir amb èxit en uns estudis a distància. Addicionalment, hi ha altres factors, no estrictament materials o pedagògics, de caràcter més subjectiu, com ara la possible voluntat de mantenir la plaça escolar i la vinculació amb un centre ordinari, o d'estar escolaritzat amb els companys de classe habituals, que poden condicionar la motivació de continuar els estudis. Des d'aquesta perspectiva, el Síndic considera que l'Administració hauria de garantir l'acompanyament més enllà de l'etapa obligatòria i hauria de diversificar les oportunitats de continuar els estudis de les persones amb més dificultats. En aquest sentit va demanar al Departament d'Educació que valorés conjuntament amb la família afectada quina era la millor opció per a l'alumna a l'hora de garantir-li la continuïtat de l'escolarització. Val a dir que el Departament d'Educació no va acceptar aquest suggeriment.

En qualsevol cas, el Síndic recorda que, tot i comprendre la necessitat que planteja l'Administració educativa d'optimitzar recursos, aquesta necessitat no pot limitar les oportunitats educatives dels alumnes que manifesten més necessitats de suport.

Aquest recordatori també es va produir en el marc d'un procediment de queixa sobre la decisió de l'Ajuntament de Viladecavalls de tancar l'escola taller d'aquest municipi (Q 00290/08). El consistori justificava aquesta decisió, entre altres motius, al·legant que un municipi amb tan bons resultats acadèmics no necessitava aquest servei, i que mantenir actiu el servei en un moment de crisi financera suposava un malbaratament de recursos públics. Tot i que la manca de col·laboració mostrada per aquesta administració local va impedir resoldre amb la qualitat que seria desitjable aquest expedient, el Síndic va recordar que aquest servei havia cobert totes les places disponibles, i que aquest era el principal indica-

dor que en justificava la necessitat social, i que una inversió feta en la formació de seixanta-quatre joves aturats amb dèficit formatiu no podia ser valorada en termes d'oportunitat econòmica per part de l'Administració, sinó en clau d'oportunitats educatives per als joves formats.

Aquestes consideracions tenen sentit, especialment si es té present que aquests serveis ofereixen oportunitats educatives als joves amb més dèficits formatius. Precisament, sobre l'atenció educativa d'aquest col·lectiu, el Síndic va rebre la queixa 01759/08, relativa als impediments que tenien els joves graduats en educació secundària obligatòria (en endavant ESO) i els joves estrangers en situació legal no regularitzada de participar als programes de qualificació professional inicial (en endavant PQPI). Els PQPI estan adreçats als joves més grans de setze anys que acaben l'ESO sense graduació, i tenen com a finalitat oferir una formació bàsica i professional que els faciliti la incorporació al món laboral i, al mateix temps, els proporcioni oportunitats de retorn al sistema educatiu reglat. Entre altres aspectes, i a diferència dels programes de garantia social, els PQPI incorporen un mòdul formatiu que permet obtenir el graduat en ESO (a més del graduat en els mòduls de formació bàsica i professional). Alguns estan subvencionats pel Departament d'Educació, i d'altres, pel Departament de Treball.

### S'han de millorar les possibilitats d'accés als programes de qualificació professional inicial

Pel que fa als impediments que tenien els joves ja graduats en ESO, el Departament d'Educació al·lega motius de caràcter legal. La Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació (LOE), preveu que els PQPI siguin una alternativa formativa als joves que finalitzen l'ensenyament obligatori sense la graduació corresponent. Els joves amb graduació en ESO, per la seva banda, ja han assolit el nivell de competències que proporciona aquesta oferta. L'Administració educativa recorda que els joves que es graduen a l'ESO poden cursar estudis secundaris postobligatoris sense cap restricció. Tot i així, el Síndic va reiterar al Departament d'Educació la conveniència de millorar l'accessibilitat dels infants i els joves als recursos educatius, i també la necessitat d'acompanyar, si cal amb altres recursos, la transició dels joves graduats cap als ensenyaments postobligatoris o cap a la formació ocupacional. Convé tenir present que hi ha molts joves que, tot i graduar-se, abandonen el sistema educatiu un cop superada l'escolarització obligatòria.

Pel que fa a les dificultats dels joves estrangers en situació no regularitzada, els departaments d'Educació i de Treball van exposar que en l'oferta de programes que organitza directament l'Administració educativa s'apliquen els mateixos criteris d'accés que per a la resta de joves estrangers en la mateixa situació que volen cursar ensenyaments secundaris postobligatoris. En canvi, per als programes finançats amb pressupost del Servei d'Ocupació de Catalunya (en endavant SOC), l'Administració laboral requereix que els participants en aquests programes disposin de permís de residència o d'una autorització de residència, o de residència i treball previstos a l'Ordre TAS 3698/2006, que regula la inscripció d'estrangers (en la línia del que preveu la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, quan estableix que el dret al treball està condicionat a la regularització de la situació legal de residència i treball).

### S'ha d'afavorir la transició dels pregraduats cap als ensenyaments postobligatoris

Precisament, l'informe del Departament de Treball estableix que aquests programes són de capacitació professional i, per tant, es duen a terme en el marc de les polítiques actives d'ocupació, adreçades tant a la formació com al treball. Per accedir a aquesta oferta, el Departament de Treball exposa que és requisit indispensable que les persones interessades estiguin inscrites a les oficines de treball del SOC com a demandants d'ocupació no ocupats.

Malgrat els impediments de caràcter legal argüits per l'Administració laboral, i per als casos de programes de qualificació professional inicial subvencionats pel Departament de Treball, el Síndic va considerar també que:

1. La LOE preveu que els programes de qualificació professional inicial estiguin regulats per la mateixa Administració educativa (estiguin subvencionats pel Departament de Treball o no).
2. Els programes de qualificació professional inicial, segons estableix la LOE, donen accés a un certificat acadèmic expedit per l'Administració educativa.
3. La LOE preveu que els programes de qualificació professional inicial siguin un recurs orientat a la inserció laboral (en la línia exposada pel Departament de Treball com a política activa d'ocupació), però també al reingrés al sistema educatiu reglat (com a política educativa).

4. Els objectius dels programes de qualificació professional inicial són fonamentalment coincidents, ja estiguin subvencionats pel Departament d'Educació o pel Departament de Treball, segons el que preveu la LOE.

Segons aquests criteris, doncs, l'accés als programes de qualificació professional inicial, com a oferta educativa regulada pel Departament d'Educació, hauria d'estar subjecte als mateixos criteris d'accés que ja aplica el Departament d'Educació per a la resta de joves estrangers que volen cursar ensenyaments secundaris postobligatoris. En aquest sentit, l'accés a aquesta oferta educativa no hauria d'estar condicionada al departament que s'ocupa de subvencionar-la.

En funció d'això, el Síndic va demanar al Departament de Treball i al Departament d'Educació que es possessin d'acord per fer possible l'accés dels joves estrangers en situació legal no regular al conjunt de programes de qualificació professional inicial, sens perjudici de quin departament subvencioni l'oferta educativa en qüestió. Convé recordar, en aquest punt, que una sentència recent del Tribunal Constitucional sobre el recurs d'inconstitucionalitat presentat contra diversos preceptes de la Llei orgànica 8/2000, de 22 de desembre, de reforma de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, estableix que el dret d'accés a l'educació no obligatòria dels menors estrangers forma part del contingut del dret a l'educació, i l'exercici d'aquest dret no pot sotmetre's a la situació administrativa dels menors. En aquests moments, el Síndic està pendent de rebre la resposta de les administracions afectades a aquest suggeriment.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 02019/08	Supressió del batxillerat nocturn
Q 00947/08	Manca de suport de professor a un alumne de batxillerat amb problemes de salut que li impedeixen anar a l'escola
Q 00290/08	Desacord amb el tancament de l'escola-taller de Viladecavalls
Q 01759/08	Manca d'oportunitats d'accés als programes de qualificació professional inicial

#### 9. Problemes amb la cobertura i l'accés als serveis de transport i de menjador escolars

Com ja s'ha assenyalat en informes anuals precedents, les beques i els serveis de transport i menjador escolars conformen un dels àmbits bàsics de la política educativa a l'hora de garantir la igualtat d'opor-

tunitats en l'educació. Val a dir també que aquest és un dels àmbits d'educació sobre els quals el Síndic rep més queixes.

Pel que fa al transport escolar, durant l'any 2008, com ha succeït en anys precedents, les queixes més freqüents fan referència als problemes originats per determinats canvis en la provisió del servei. Només alguna vegada, com va succeir en la queixa 05348/07, que es va resoldre aquest any i la van presentar familiars d'alumnes escolaritzats a un institut de Girona i residents a altres municipis a causa de la retirada del transport escolar, aquests canvis poden comportar algun tipus d'incompliment de la normativa vigent –fet pel qual la queixa acostuma a resoldre's favorablement a les persones interessades. La majoria de vegades, però, val a dir que aquests canvis es produeixen en els serveis en què l'Administració no té l'obligació legal de proveir. La capacitat de les persones interessades de requerir determinades condicions a les administracions competents, doncs, és més limitada.

### La majoria de queixes sobre transport escolar provenen de municipis disseminats o d'urbanitzacions allunyades del nucli urbà

En aquest sentit, convé recordar que el Decret 161/1996, de 14 de maig, pel qual es regula el servei escolar de transport per facilitar el desplaçament de l'alumnat en l'educació obligatòria, només preveu que aquest servei sigui obligatori i gratuït en el cas de l'alumnat d'educació obligatòria que hagi d'escolaritzar-se fora del seu municipi de residència en un centre proposat pel Departament d'Educació. Les queixes presentades, generalment, tenen a veure amb situacions d'escolarització i residència dins de municipis integrats per nuclis disseminats, o bé amb urbanitzacions allunyades del nucli urbà, com succeeix amb Calafell, Cervelló, Montmell, Camprodon, Tarragona, Cerdanyola del Vallès, Bellver de Cerdanya-Èller, Castelló d'Empúries-Empuriabrava, Foradada-Marcovau, Palafrugell, Ribes de Freser o Terrassa.

Els canvis que generen més disconformitat tenen a veure amb increments del cost econòmic d'accés al servei o amb la supressió o la reducció de determinades rutes de transport, i estan provocats, principalment, i tal com reconeixen les administracions, per la

congelació de la partida pressupostària que el Departament d'Educació transfereix als consells comarcals per als ajuts corresponents al transport no obligatori.

El Síndic ha recordat al Departament d'Educació que, en un període caracteritzat per l'increment del nombre d'alumnat escolaritzat per efecte dels augments de la natalitat i dels fluxos migratoris, i, consegüentment, també del nombre d'usuaris del transport escolar, del nombre de mitjans de transport que cal contractar i, per tant, de la despesa necessària per sufragar-ne el cost, aquesta congelació pressupostària porta indefectiblement els consells comarcals a requerir aportacions econòmiques als usuaris o bé, alternativament, a simplificar el tipus de prestació per abaratir-ne el cost (supressió de rutes, etc.). I això, en darrer terme, genera problemes d'accessibilitat econòmica i geogràfica als usuaris.

Per poder continuar prestant els serveis no obligatoris en les mateixes condicions, el Departament d'Educació manifesta que necessita la col·laboració dels diferents ajuntaments, en la línia del que estableix la Sentència núm. 297/2008, d'1 de setembre de 2008, sobre el recurs presentat per l'Ajuntament de Sant Fost de Campsentelles contra el Departament d'Educació i contra el Consell Comarcal del Vallès Oriental, per la denegació d'ajut econòmic per sufragar totalment el servei de transport escolar no obligatori al municipi (Q 03197/07 i altres). Aquesta sentència exonera l'Administració autonòmica d'aquest deure. Així mateix, indica que es tracta d'una qüestió d'assignació discrecional dels recursos públics i apunta que, tot i no ser obligatori, l'ajuntament, si té prou recursos, pot prestar aquest servei.

Tot i que no hi ha l'obligació legal de proveir aquest servei, el Síndic recorda a les administracions que el mateix Decret 161/1996, en la disposició addicional primera, també preveu que quan les necessitats d'escolarització en un municipi determinat així ho aconsellin, es pot facilitar el servei escolar de transport o la concessió d'ajuts a l'alumnat d'educació obligatòria que s'hagi de desplaçar a centres docents del mateix municipi, però distants del seu lloc de residència. I, en efecte, la majoria de persones interessades que presenten queixa al Síndic tenen una distància entre el seu lloc de residència i els centres escolars suficient per tenir garantides unes condicions de transport adequades. En aquest sentit, el Síndic insta les administracions a continuar prestant el servei en les mateixes condicions d'accessibilitat geogràfica (amb rutes que donin una cobertura adequada al territori).

Sobre el cobrament de quotes a les famílies, la normativa parla de provisió de transport escolar i de concessió d'ajuts en cas que els centres docents estiguin distants del lloc de residència de l'alumnat, però



no pas de gratuïtat total. Des d'un punt de vista formal, l'aplicació d'una quota bàsica per a l'ús del servei no seria una actuació irregular. En qualsevol cas, el Síndic insta les administracions a garantir l'accessibilitat econòmica al servei amb polítiques actives de beques i ajuts. La instauració d'una quota no ha d'impedir cap família de fer ús del servei.

### Les administracions han de cobrir les necessitats de transport escolar segons l'accessibilitat geogràfica

De vegades, les administracions afectades exposen que ja s'atorguen ajuts a famílies que, per la seva situació social, segons els informes dels serveis socials, no poden accedir al servei. El Síndic demana que aquestes polítiques d'ajuts siguin específiques, accessibles i conegudes per les famílies usuàries del servei (no solament per les famílies que són usuàries habituals dels serveis socials).

Finalment, el Síndic també reitera al Departament d'Educació la necessitat de millorar la normativa de transport escolar en els casos en què la distància entre nuclis de població i centres és gran, i en els quals la provisió del servei sembla necessària però no és obligatòria. L'aplicació de la regulació actual produeix resultats de vegades injustos i poc comprensibles, ja que només té en compte la delimitació del terme municipal, mentre que l'atorgament d'ajuts individuals té un efecte compensador limitat pel seu caràcter potestatiu, i pel fet que no arriba a cobrir les necessitats existents.

Aquesta normativa genera greuges com ara que alumnes residents en altres municipis tenen el transport escolar garantit i gratuït, mentre que altres companys d'aquests alumnes que resideixen al mateix municipi però en un nucli disseminat ubicat a la mateixa distància del centre escolar no tenen el transport escolar en les mateixes condicions.

Reiteradament, el Síndic ha manifestat al Departament d'Educació la importància de disposar d'una nova regulació d'aquest servei escolar que tingui en compte la configuració dels municipis i que fixi criteris objectius, com ara la distància, l'existència de transport públic, la presència o no d'entramat urbà i qualsevol altre que pugui assegurar la prestació del servei en condicions d'equitat. El Departament d'Educació ha manifestat que està previst modificar la normativa vigent un cop s'aprovi la Llei d'educació de Catalunya.

També convé fer una breu referència al transport escolar adaptat per a persones amb discapacitat cap a centres d'educació especial. Les persones que presenten les queixes relaten que la durada dels trajectes pot arribar a ser clarament superior a una hora; que quan s'arriba abans de l'hora prevista als centres els infants romanen estones llargues d'espera dins dels vehicles; que les condicions dels vehicles (climatització, etc.) de vegades no són les adequades, i que la professionalitat i la formació d'alguns dels monitors d'acompanyament no sempre és adequada (Q 04182/07, de Rubí i Q 05360/08, de Barcelona).

En el marc d'una queixa relacionada amb el transport escolar adaptat a un centre d'educació especial de Sabadell (Q 04182/07), el Síndic va expressar que, pel que fa al temps de recorregut, el Decret 161/1996, de 14 de maig, pel qual es regula el servei escolar de transport per facilitar el desplaçament de l'alumnat en l'educació obligatòria, estableix en l'article 4.1 que "es procurarà que la durada del trajecte, tant a l'anada com a la tornada, no excedeixi els 45 minuts". El Reial decret 443/2001, sobre condicions de seguretat en el transport escolar i de menors, i el Reial decret 894/2002, que modifica l'anterior, estableix que "los itinerarios y horarios de aquellos transportes incluidos en el artículo 1 que tengan por objeto el traslado de los menores entre su domicilio y el centro escolar en que cursan estudios, deberán establecerse de tal forma que en circunstancias normales resulte posible que el tiempo máximo que aquéllos permanezcan en el vehículo no alcance una hora por cada sentido del viaje, previniéndose únicamente que se alcance esta duración máxima en casos excepcionales debidamente justificados".

D'acord amb això, doncs, tot el que sobrepassi sistemàticament una hora de trajecte vulnera clarament la durada prevista en la normativa, per la qual cosa es va suggerir que el servei no excedís en cap cas aquesta durada. El Síndic, en el marc d'aquesta queixa, també va demanar que s'adeqüessin les condicions dels vehicles de transport adaptat, i també la preparació d'alguns professionals que s'encarreguen del transport.

El Síndic també ha rebut queixes relacionades amb el transport a l'escola bressol Nexe per a infants amb necessitats educatives especials (Q 04814/07, de l'Hospitalet de Llobregat i Q 05098/08, de Santa Coloma de Gramenet). El Departament d'Educació va destacar que, en el cas objecte de queixa, no es pot aplicar el Decret 161/1996, ja que es tracta d'una escola bressol especialitzada que no proveeix una oferta escolar de caràcter obligatori. Davant d'aquest argument, el Síndic va expressar que aquests centres esdevenen un recurs educatiu fonamental per al desenvolupament dels infants amb aquest tipus de pluridiscapacitats, i que cal afavorir que hi puguin accedir (tant a les escoles bressol ordinàries, amb la

disposició dels recursos d'atenció necessaris, com a les escoles bressol especialitzades).

En aquest sentit, el Síndic va suggerir que la normativa de transport escolar incorporés l'obligatorietat en la provisió gratuïta d'aquest servei també en els casos específics d'infants amb necessitats educatives especials matriculats als ensenyaments no obligatoris. El Departament d'Educació, per la seva banda, ha especificat que està elaborant un nou decret de transport escolar i que en aquest procés s'estudiarà el suggeriment formulat pel Síndic. Aquesta institució, doncs, està pendent del contingut del decret en qüestió. Val a dir que la necessitat de transport escolar adaptat es va cobrir amb l'actuació coordinada del Departament d'Acció Social i Ciutadania, l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat i el Consell Comarcal del Baix Llobregat.

### S'ha detectat una durada excessiva d'alguns trajectes de transport escolar adaptat

Finalment, pel que fa a les beques de menjador, cal dir que el nombre de queixes és més baix i fan referència fonamentalment a disconformitats amb la manca de concessió d'aquestes beques, generalment perquè no es compleixen els requisits objectius i formals previstos en la convocatòria. El Síndic, en aquest sentit, acostuma a demanar a les administracions implicades que facin una valoració específica de les necessitats de la persona interessada i que acceptin tramitar l'ajut si es constata que en té veritable necessitat, més enllà del que consta administrativament. Les condicions familiars, residencials i laborals poden canviar, i provocar canvis sobtats en les necessitats de les famílies. Les administracions han de poder garantir, per tant, un accés més flexible a aquest tipus de polítiques. Això es va sol·licitar, per exemple, al Consorci d'Educació de Barcelona en el marc de la queixa sobre la manca de concessió de beca de menjador a un alumne que a mig curs havia de canviar el municipi de residència (Q 04658/07).

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 05348/07	Manca de transport escolar dels alumnes matriculats a un institut de Girona
Q 03197/07	Desacord amb la denegació de la beca de menjador per part del Consell Comarcal del Vallès Oriental
Q 04182/07	Deficiències en el servei de transport escolar adaptat al centre d'educació especial Francesc Bellapart

Q 05360/08 Deficiències en el servei de transport escolar adaptat a Barcelona

Q 04814/07 Manca de transport escolar adaptat a l'escola bressol Nexè

Q 05098/08

Q 04658/07 Manca d'accessibilitat a les beques de menjador escolar

## 4.2. Educació universitària

Les universitats europees es troben immerses en el procés de desenvolupament de l'Espai Europeu d'Ensenyament Superior (EEES) i de l'Àrea Europea de Recerca (ERA).

Per al curs 2009-2010 totes les universitats europees adherides a l'EEES, també anomenat procés de Bolonya, hauran de tenir les titulacions adaptades perquè siguin homologables en qualsevol país europeu, cosa que permetrà que els universitaris puguin estudiar indistintament en qualsevol universitat i, el que és més important, que el títol els permeti treballar a tota Europa.

Al final de l'any 2008 els mitjans de comunicació s'han fet ressò de les protestes estudiantils contra l'EEES, que per als estudiants implica la mercantilització i la privatització de la universitat pública. Els rectors universitaris rebutgen aquesta afirmació, tot i que reconeixen que s'ha de modificar i ampliar la política de beques, i que també s'ha de mantenir el principi d'igualtat d'oportunitats per poder estudiar a la universitat de manera que estudis i treball puguin compaginar-se.

### L'adaptació de les universitats a l'Espai Europeu d'Ensenyament Superior no s'està fent de manera pacífica

Els estudiants reclamen la paralització de la implantació de l'EEES i demanen un pacte nacional per a l'educació superior en què participin tots els agents públics.

Per la seva banda, l'Associació Catalana d'Universitats Públiques (ACUP) ha anunciat que el procés no s'aturarà, ja que ha d'entrar en vigor per a tota Europa i, concretament, a Catalunya durant el curs 2008-2009, i ja s'estan impartint 39 títols de grau seguint el Pla de Bolonya.

L'ACUP va presentar el mes de juny de 2008 el Llibre blanc de la Universitat de Catalunya, que neix de la

voluntat de les vuit universitats catalanes de situar l'educació superior i la recerca al centre del debat nacional i de les prioritats del país.

Aquest llibre vol ser un document de reflexió general en matèria de política universitària i alhora la configuració d'un full de ruta comú de les universitats públiques catalanes per treballar conjuntament en el procés de desenvolupament de l'EEES amb garanties d'èxit.

No s'ha d'oblidar que Catalunya acull una de les comunitats universitàries més grans del sud d'Europa, formada per més de 250.000 estudiants. En aquest marc, el punt central del *Llibre blanc*, que recull propostes per construir de manera efectiva una nova universitat a curt i mitjà termini, és el projecte Universitat de Catalunya, que pretén aconseguir un sistema universitari cohesionat, equilibrat territorialment i coordinat, per millorar la formació, la recerca científica i la competitivitat, i contribuir al benestar col·lectiu i al progrés social.

Com cada any, en l'àmbit de les universitats públiques de Catalunya i també de la Universitat Oberta de Catalunya, el mes de juliol es va publicar el Decret 150/2008, pel qual es fixen els preus dels serveis acadèmics.

Les novetats més significatives d'enguany han estat les relatives a l'exempció del recàrrec del 40% del preu per crèdit que estableix el decret esmentat per als estudiants –si es tracta de dones víctimes de la violència de gènere i els seus fills dependents– que tinguin un o més títols universitaris oficials i que vulguin iniciar un altre estudi que condueixi a l'obtenció d'un títol universitari oficial a les universitats i els centres docents adscrits als quals és aplicable el decret.

A més, amb relació a les famílies nombroses de categoria especial, s'ha establert el dret a l'exempció total dels preus públics fixats per aquest decret i, amb relació a les famílies nombroses de categoria general, a l'inici del curs acadèmic s'estableix un dret a l'exempció del 50% d'aquests mateixos preus.

A banda de l'exempció expressa per a segons estudis i successius del recàrrec del 40% dels preus per crèdit, l'article 15 del Decret estableix que les dones que siguin víctimes de violència de gènere i els seus fills dependents tenen dret a l'exempció total dels preus públics fixats pel decret, amb l'acreditació corresponent mitjançant la presentació de qualsevol dels documents que preveu la normativa vigent, i també mitjançant el llibre de família en el cas dels fills o les filles dependents.

En l'àmbit estatal destaca la publicació del Reial decret 1892/2008, de 14 de novembre, pel qual es regulen les condicions per a l'accés als ensenyaments

oficials de grau i els procediments d'admissió a les universitats públiques espanyoles. Atès que la major part dels principis que van inspirar fa més de tres dècades la prova d'accés a la universitat han perdut vigència, i atès que també s'han modificat els ensenyaments de batxillerat, es va palesar la necessitat de reformar les proves d'accés.

## S'ha presentat el *Llibre blanc de la Universitat de Catalunya*

D'acord amb el manament contingut a l'article 42.3 de la Llei orgànica 6/2001 en la nova redacció donada per la Llei orgànica 4/2007, de 12 d'abril, el Reial decret 1892/2008 estableix la normativa bàsica per a l'admissió dels estudiants als centres universitaris públics amb respecte als principis d'igualtat, mèrit i capacitat.

Per facilitar la participació plena i efectiva en la vida cultural, econòmica i social, la nova regulació estableix un sistema d'accés a la universitat per a qui acrediti una determinada experiència laboral o professional, malgrat que no disposi de la titulació acadèmica legalment establerta amb aquesta finalitat. A aquest sistema d'accés, s'hi podran acollir les persones més grans de quaranta anys.

També s'admet per primera vegada l'accés a la universitat a les persones més grans de quaranta-cinc anys encara que no disposin ni de titulació ni d'experiència professional.

D'altra banda, la nova prova d'accés pretén millorar el model vigent per adequar-se millor a les preferències d'elecció dels estudiants i a les exigències específiques de formació de les diverses titulacions.

Amb aquesta finalitat, s'estableix una fase general que valora la maduresa i la destresa bàsica de l'estudiant, la superació de la qual tindrà validesa indefinida, i una fase específica de caràcter voluntari que permet millorar la qualificació obtinguda en la fase general, l'objecte de la qual és l'avaluació dels coneixements en àmbits disciplinaris concrets relacionats amb els estudis vinculats a la branca de coneixement que es vol cursar.

Enguany les queixes tramitades en aquesta àrea corresponen a temes recurrents com ara el retard en les homologacions dels títols universitaris estrangers (Q 00292/08, Q 01809/08, Q 02283/08 i Q 04333/08). Atès que la competència en aquesta matèria correspon al Ministeri d'Educació, les queixes presentades al Síndic s'han tramès al Defensor del Poble com a institució competent per a la supervisió de l'Administració estatal.

El Síndic també s'ha adreçat al Defensor del Poble amb motiu de la presentació de queixes (Q 00225/08 i Q 05043/08) relatives a la manca de convalidacions entre estudis universitaris i estudis de formació professional superior. Amb relació a això, el Síndic va decidir obrir una actuació d'ofici (A/O 00904/08), ja que, de conformitat amb l'obligació establerta a l'article 47 del Reial decret 1538/2006, de 15 de desembre, pel qual es regula l'ordenació general de la formació professional del sistema educatiu, la regulació general del règim de convalidacions és competència de l'Administració de l'Estat.

**Els més grans de  
40 anys amb experiència  
però sense titulació  
i els més grans de  
45 anys podran accedir  
a la universitat**

En l'escrit tramès al Defensor del Poble s'exposava, en síntesi, que a Catalunya només hi ha acords de col·laboració entre el Departament d'Educació i el Departament d'Innovació, Universitats i Empresa amb algunes universitats catalanes, en què es reconeixen amb caràcter experimental correspondències entre cicles formatius de grau superior i els estudis de primer cicle universitari.

Si bé aquest reconeixement experimental es fonamenta en l'estudi dels crèdits que configuren els currículums dels cicles formatius i els programes de les assignatures dels estudis universitaris –i per tant, es tenen en compte els estudis realitzats i no la titulació obtinguda– s'ha posat de manifest que les universitats catalanes, d'una banda, i el Departament d'Innovació, Universitats i Empresa, de l'altra, han de concretar el règim general de convalidacions entre estudis universitaris i estudis de formació professional superior, que correspon regular, d'acord amb el Reial decret 1538/2006, al Govern de l'Estat.

En conseqüència, el Síndic va demanar al Defensor del Poble que estudiés la possibilitat de recomanar a l'Administració de l'Estat que impulsés la regulació general del règim de convalidacions.

Enguany ha finalitzat també la tramitació de dues queixes en què les persones interessades eren membres de la comunitat universitària en qualitat de professor i de personal d'administració i serveis respectivament.

La queixa 02668/07 va ser presentada per un professor universitari disconforme pel fet que, d'acord amb

una ordre judicial, s'havia procedit a l'embargament del seu sou sense que li haguessin donat resposta, però, a la sol·licitud que havia formulat a la Unitat de Gestió de la Universitat per poder tenir vista del càlcul i del repartiment de l'embargament abans que es fes efectiu; també es mostrava disconforme amb la manca de resposta del rector de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) als seus escrits.

El Síndic va entendre que, d'acord amb les disposicions legals vigents sobre el règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, les persones interessades tenen dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments i a obtenir-ne còpia, i també el dret d'accés dels ciutadans a documents de caràcter nominatiu que figurin en els procediments d'aplicació del dret i dels quals siguin titulars.

En conseqüència, va manifestar al rector de la UPC que el compliment de la Universitat de les ordres del jutjat relatives a la pràctica de les retencions sobre el salari i el fet que no fos la primera vegada que es fes l'embargament judicial del sou de la persona interessada, no eximeixen la Universitat de l'obligació de permetre al promotor de la queixa l'exercici dels drets legalment reconeguts.

Igualment, el Síndic va manifestar que, en tot cas, s'hauria d'haver contestat l'escrit de la persona interessada, en què se sol·licitava l'empara del rector per a l'exercici dels drets esmentats més amunt, i consegüentment, li va demanar que reconsiderés el termini pres i permetés al promotor l'exercici del seu dret legítim d'accés i vista al càlcul efectuat per la unitat administrativa corresponent, amb caràcter previ a la retenció de les quantitats de la nòmina que el promotor de la queixa percebia.

**Els interessats tenen  
dret a conèixer  
l'estat de tramitació  
dels procediments  
administratius i a  
obtenir-ne còpia**

La UPC, en resposta al suggeriment esmentat, va trametre un escrit al Síndic en què manifestava que tindria en consideració les observacions fetes per aquesta institució en els futurs casos en què es pogués plantejar una problemàtica similar.

Tanmateix, conjuntament amb la seva resposta, el rector va plantejar el que considerava una possible discriminació, pel fet que la retenció del sou d'una

persona al servei de la universitat determinés la incoació d'un expedient en què s'hagués de donar vista a la persona interessada, ja que, a parer seu, això podria ser un tracte de favor envers els empleats públics respecte dels treballadors d'empreses privades, sense que hi hagués cap raó d'interès general que justificués aquest privilegi.

El Síndic va entendre, però, que el suggeriment formulat responia al compliment estricte de la legalitat, no per raó de la condició de professor universitari del promotor de la queixa, sinó perquè a l'actuació de la UPC, entitat de dret públic amb personalitat jurídica pròpia que té la consideració d'administració pública, li són aplicables les disposicions que estableix la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Aquesta llei reconeix a les persones interessades en els procediments, amb independència de la seva condició de treballadors públics o no, el dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de la tramitació i a obtenir-ne còpia, i també reconeix als ciutadans el dret d'accés a documents de caràcter nominatiu que figurin en els procediments d'aplicació del dret dels quals siguin titulars.

En conseqüència, el caràcter de treballador públic del promotor de la queixa i el de la seva vinculació per mitjà d'un contracte o un altre amb la Universitat no tenia cap transcendència ni suposava tampoc cap privilegi en el cas objecte de la queixa, i el Síndic així ho va exposar. El que és determinant, però, és la submissió de l'actuació dels poders públics a la legalitat vigent i, en aquest cas, el que es qüestionava era l'actitud de la Universitat davant les demandes d'un ciutadà que té la condició de persona interessada en un procediment que s'inicia a partir de l'ordre del jutjat perquè l'entitat de dret públic fes efectives les retencions sobre el seu salari.

La promotora de la queixa 04069/07 es va adreçar al Síndic per manifestar la seva disconformitat amb la manca de resposta al recurs de reposició, previ al recurs contenciós administratiu, que va interposar en data 20 d'agost de 2007 contra la Universitat Rovira i Virgili (URV) en què exposava el seu descontentament amb la forma en què es va dur a terme la modificació de la plaça que ocupava amb un canvi d'adscripció i una nova descripció, i també amb la comunicació que es va fer d'aquest acord.

Igualment, la persona interessada exposava la disconformitat amb l'acord de valoració dels llocs de treball que va tenir com a conseqüència la promoció de totes les places del grup B i nivell 22 llevat de la seva, i que, per acord de data 31 de gener de 2002, havia de ser de la mateixa naturalesa i del mateix complement de destinació que la plaça que fins llavors ocupava com a titular (cap de secció de Comptabilitat).

A banda de les consideracions relatives a la manca de determinats requisits en la notificació adreçada a la persona interessada, el Síndic va entendre que si, d'acord amb la mateixa resolució de la Universitat, la plaça que ocupava la promotora al moment de la valoració era de la mateixa naturalesa, del mateix complement de destinació i, fins i tot, del mateix complement específic que la dels caps de secció (grup B, nivell 22 i complement específic de 10.294,60 euros), inclosa la de cap de secció de Comptabilitat, a qui sí que s'havia aplicat la promoció, la seva situació representava un greuge comparatiu que, en cas que no pogués quedar prou motivada, es podria considerar una conducta constitutiva d'una situació discriminatòria que l'article 14 de l'Estatut bàsic dels empleats públics vol protegir especialment.

En conseqüència, el Síndic es va adreçar al rector de la Universitat i li va demanar la revisió de les actuacions administratives, i més encara quan es va comprovar que en la relació de llocs de treball de la URV de què es disposava no hi havia cap plaça que no hagués estat promoguda.

El rector de la URV va acceptar el suggeriment del Síndic i va manifestar que s'estimaria el recurs de la promotora i, consegüentment, s'ordenaria una nova valoració del lloc de treball que ocupava i que la consideraria com una plaça de cap de secció.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00292/08	Retard en les homologacions dels títols universitaris estrangers
Q 01809/08	
Q 02283/08	
Q 04333/08	
Q 00225/08	Manca de convalidacions entre estudis universitaris i estudis de formació professional superior
Q 05043/08	
A/O 00904/08	Manca de convalidacions entre estudis universitaris i estudis de formació professional superior
Q 02668/07	Disconformitat d'un professor per l'embargament del seu sou sense que se li hagués permès tenir vista del càlcul i del repartiment abans que es fes efectiu
Q 04069/07	Disconformitat amb la manca de resposta al recurs de reposició

### 4.3. Relacions amb les administracions

Les relacions amb les administracions pel que fa a les actuacions del Síndic relacionades amb l'educació continuen sent molt desiguals en funció del tipus de problemàtica plantejada. En el decurs dels darrers anys s'han produït millores significatives en els temps de resposta i en la fluïdesa de comunicació

amb el Departament d'Educació. No obstant això, cal seguir insistint en la demora excessiva que es produeix en alguns expedients, en general pel que fa a problemes relatius a l'incompliment de determinats calendaris d'execució de mesures (retards en pagaments o en l'inici o la finalització de construccions escolars). D'altra banda, el Departament continua manifestant-se poc flexible a l'hora d'interpretar alguns criteris d'aplicació de la norma des del punt de vista del dret dels usuaris. Això és especialment problemàtic en els casos en què l'aplicació de la norma deixa fora la flexibilitat raonable que requereixen determinats casos. L'aplicació de la normativa sobre transport escolar, per exemple, que deixa fora de cobertura infants que resideixen al mateix municipi on se situa el centre educatiu però a una distància que en dificulta l'accessibilitat, n'és un bon exemple. El Síndic insisteix que una normativa determinada no pot justificar l'omissió d'accions per pal·liar la situació, fet que significa una clara vulneració de dret.

Així mateix, continua sent problemàtica l'escassa capacitat correctora del Departament d'Educació davant de situacions de greuge que pateixen alguns usuaris. Cal destacar, un cop més, la lentitud en la resolució de situacions relatives als falsos empadronaments en els casos en què els ajuntaments han fet resolució administrativa i han demostrat la falsedat documental, o la inacció del Departament davant de casos que posen en relleu problemes de tracte del professorat amb l'alumnat un cop els casos són investigats i hi ha prou indicis per prendre mesures cautelars.

El diàleg amb el Departament d'Educació ha estat positiu, arran de la presentació enguany de l'informe extraordinari sobre segregació escolar. En reunions mantingudes amb responsables del Departament s'ha constatat una millora tant des del punt de vista institucional com de les possibilitats de col·laboració, especialment en el marc del Projecte de llei d'educació que es troba en tràmit parlamentari.

Pel que fa a les relacions amb els ajuntaments, cal destacar un cop més una variabilitat notable. Les relacions amb els ajuntaments en l'àmbit educatiu es localitzen especialment en temes com els falsos empadronaments o l'oferta privada no reglada, com és el cas de les escoles bressol. La col·laboració dels ajuntaments amb el Síndic és visiblement desigual. Mentre que alguns ajuntaments vetllen per la màxima transparència en la seva gestió i actuen davant de sol·licituds d'informació del Síndic, d'altres es mostren menys disposats a col·laborar o ho fan estrictament en els casos que els obliga la normativa, un fet que resta transparència a una gestió que pot ser lesiva de drets. Cal destacar també el fet que cada vegada són més els ajuntaments que recorren al Síndic per resoldre conflictes amb l'Administració auto-

nòmica, sobretot en aspectes relacionats amb el finançament necessari per a la provisió de serveis, com el transport escolar o les escoles bressol.

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 les persones interessades 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.

En general, les relacions amb les administracions afectades per les queixes rebudes han estat fluides i la informació requerida s'ha proporcionat, en general, puntualment. Com en anys anteriors, la relació amb altres departaments de la Generalitat diferents del d'Innovació Universitats i Empresa s'esdevé, 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 03616/07

##### Disconformitat per la mala planificació del Departament d'Educació dels centres d'educació infantil i primària a la demarcació de Girona

Amb relació a la queixa per la mala planificació del Departament d'Educació dels centres d'educació infantil i primària (en endavant CEIP) a la demarcació de Girona, el Síndic suggereix que, de cara als propers cursos, i en el marc de les taules mixtes de planificació, s'anticipi més la creació de nous centres. Pel que fa a l'oferta actual, suggereix a l'Ajuntament de Girona que acceleri la cessió de solar del CEIP Girona. Finalment, pel que fa al transport escolar als barracons de l'alumnat del CEIP Girona, suggereix que aquells alumnes que ho sol·licitin i que provinquin d'altres zones escolars de la ciutat siguin acompanyats al CEIP Girona.

**No accepta la resolució**

##### Queixa 02323/07

##### Disconformitat amb les presumptes irregularitats en el procediment d'admissió d'alumnat a l'escola concertada

Amb relació a la queixa per les presumptes irregularitats en el procediment d'admissió d'alumnat en una escola concertada, el Síndic suggereix que s'apliquin les sancions corresponents previstes a la normativa. També suggereix que es restableixi la situació de dret, clarament vulnerada, i que es doni plaça a les famílies

a les quals hauria correspost accedir al centre i no han tingut l'oportunitat de fer-ho, si és que així ho desitgen.

**Accepta la resolució**

**Queixa 02054/07**

**Denegació del Departament d'Educació del suport d'una vetlladora per al menjador a un discapacitat psíquic**

En relació amb la denegació de vetlladora del Departament d'Educació per al servei de menjador d'un disminuït psíquic, el Síndic suggereix que s'adoptin les mesures necessàries per tal que l'alumne pugui accedir a la prestació del servei de menjador del centre on està escolaritzat amb les condicions adequades.

**Accepta la resolució**

**Queixa 02942/07**

**Disconformitat pel procés d'assignació de places escolars de l'Oficina Municipal d'Escolarització de Terrassa**

Pel que fa al procés d'assignació del Departament d'Educació de places escolars al municipi de Terrassa, el Síndic suggereix al Departament d'Educació i a l'Ajuntament de Terrassa que s'acceleri la cessió del solar i la construcció de l'edifici definitiu del centre. El Síndic també recorda que va suggerir millorar la metodologia utilitzada per a la informació de les famílies en el procés d'admissió d'alumnat. Així, el Síndic suggereix que es tinguin en compte els fets relatats a la queixa 2942/07, que fan referència a la presumpta

manca de sistematització en el registre de les reclamacions fetes a l'Oficina Municipal d'Escolarització.

**Accepta la resolució**

**Queixa 03386/07**

**Disconformitat amb la resposta rebuda del Consorci d'Educació de Barcelona a la reclamació feta sobre l'assignació de centre d'un alumne**

Pel que fa a la queixa per la resposta rebuda del Consorci d'Educació de Barcelona a la reclamació feta sobre l'assignació de centre d'un alumne, el Síndic suggereix que es respongui convenientment la reclamació. També demana que es tinguin en compte en el proper procés d'admissió els criteris d'argumentació, motivació i informació sobre vies alternatives.

**Accepta la resolució**

**Queixa 03620/07**

**Presumpta manca d'unitats de suport a l'educació especial als centres escolars de la comarca de l'Alt Penedès**

Pel que fa a la queixa per la presumpta manca d'unitats de suport a l'educació especial als centres escolars de la comarca de l'Alt Penedès, el Síndic suggereix que s'estudii la possibilitat de crear alguna unitat de primària, i que es formuli una proposta definitiva de cara al proper curs 2008-2009 o, si no és possible, que s'estableixi un calendari clar d'implantació d'aquestes unitats a la comarca.

**Accepta la resolució**





## 5. IMMIGRACIÓ

### 5.0. Immigració en xifres

#### 5.1. Introducció

#### 5.2. Visats

1. Visat de reagrupament familiar
2. Visat de reagrupament familiar dels ascendents del ciutadà estranger no comunitari resident regular
3. Visat de reagrupament familiar dels ascendents de ciutadà espanyol
4. Presumptes irregularitats comeses pel Consolat d'Espanya a Islamabad

#### 5.3. Autoritzacions de residència per circumstàncies excepcionals

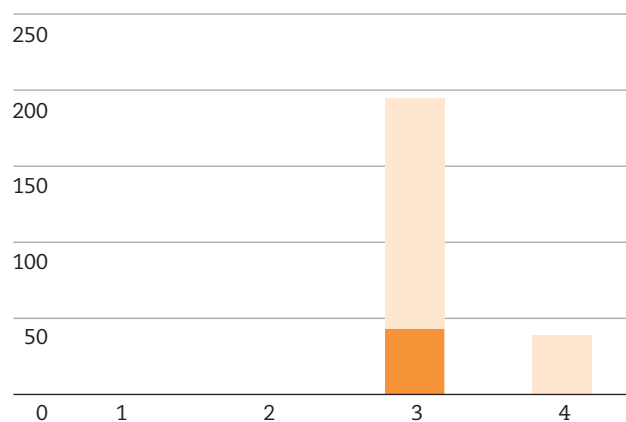
1. Denegació d'autorització de residència a la mare estrangera d'un ciutadà espanyol
2. Notificació defectuosa de la resolució d'autorització de residència i treball
3. Targeta de residència dels ascendents de ciutadà espanyol amb visat atorgat durant la vigència del Reial decret 178/2003
4. Gestions urgents

#### 5.4. Relacions amb les administracions

## 5.0. Immigració en xifres

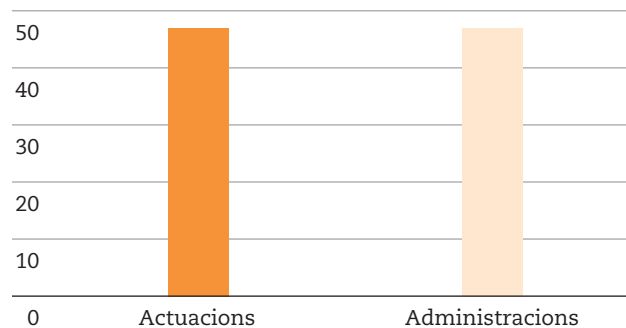
### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2008

	O	Q	G	Total
<b>1 Marc normatiu de l'estrangeria</b>	-	-	4	4
<b>2 Menors immigrants no acompanyats</b>	-	-	2	2
<b>3 Gestió administrativa de l'estrangeria</b>	-	43	152	195
Processos de regularització	-	1	14	15
Permisos inicials	-	6	10	16
Permisos d'arrelament	-	2	6	8
Permisos de reagrupament	-	10	23	33
Permisos de renovació	-	10	31	41
Permisos de modificació	-	-	7	7
Matrimonis mixtes	-	-	11	11
Nacionalitat	-	5	16	21
Visats	-	6	22	28
Altres	-	3	12	15
<b>4 Altres</b>	-	4	36	40
<b>Total</b>	-	47	194	241



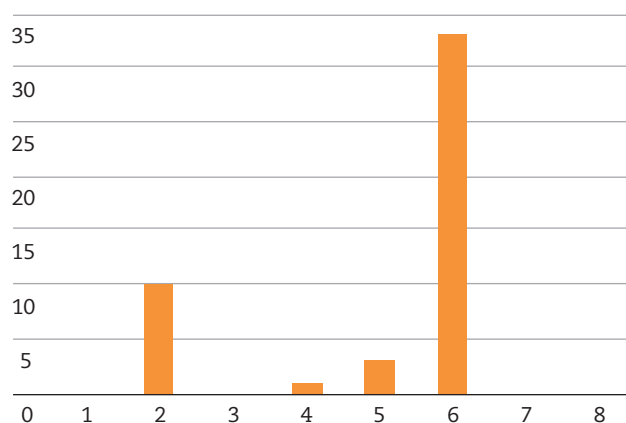
### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Adm.
Una administració afectada	47	47
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>47</b>



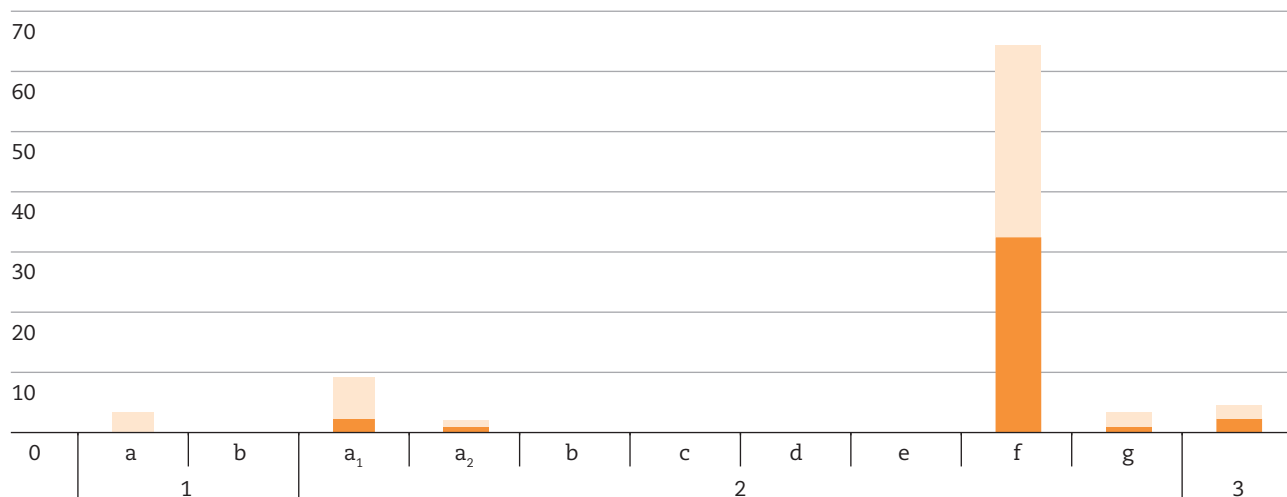
### c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2008

Tipus d'administració	O	Q	Total
1 Administració autonòmica	-	-	-
2 Administració central	-	10	10
3 Administració institucional	-	-	-
4 Administració judicial	-	1	1
5 Administració local	-	3	3
6 Administració perifèrica	-	33	33
7 Serveis d'interès general	-	-	-
8 Altres	-	-	-
<b>Total</b>	-	<b>47</b>	<b>47</b>



#### d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2008

	<2008	2008	Total	
<b>1 En tramitació</b>	-	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3,53%</b>
a Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	-	3	3	3,53%
b Pendent de resposta a la resolució del Síndic	-	-	-	-
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>36</b>	<b>42</b>	<b>78</b>	<b>91,76%</b>
a Actuació correcta de l'Administració:				
a <sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic	2	7	9	10,59%
a <sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic	1	1	2	2,35%
b Accepta la resolució	-	-	-	-
c Accepta parcialment la resolució	-	-	-	-
d No accepta la resolució	-	-	-	-
e No col·labora	-	-	-	-
f Tràmit amb altres ombudsmen	32	32	64	75,29%
g Desistiment del promotor	1	2	3	3,53%
<b>3 No admesa</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4,71%</b>
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>47</b>	<b>85</b>	<b>100,00%</b>



## 5.1. Introducció

Com ja va assenyalar l'informe corresponent a l'any passat, la intervenció del Síndic en matèria d'immigració va ser interrompuda l'any 2007, després d'un llarg període d'actuació institucional en aquest àmbit que es remuntava al 1988 i que es justificava per la proximitat del Síndic tant a l'immigrant com a l'administració afectada. No obstant això, l'activitat institucional en el camp de la immigració no ha quedat buida de contingut i, com va succeir l'any anterior, enguany s'han dut a terme actuacions en un doble sentit.

En primer lloc, s'han dut a terme gestions davant les sotsdelegacions del govern a les províncies catalanes en casos d'urgència que justificaven la intervenció directa del Síndic, que contactava immediatament també amb el Defensor del Poble per posar-lo en coneixement dels fets.

D'altra banda, totes les queixes referents a l'estrangeria s'han remès al Defensor del Poble, després de recopilar-ne tota la informació i de fer-ne un estudi acurat, que ha conclòs amb una sèrie de reflexions que també s'han tramès a la institució estatal. Seguidament, es recullen una sèrie de casos que donen compte d'aquesta activitat.

## 5.2. Visats

### 1. Visat de reagrupament familiar

S'han rebut diverses queixes per les resolucions dictades pel Consolat d'Espanya a Nador, que va denegar les sol·licituds de visat de reagrupament familiar del cònjuge d'un ciutadà estranger resident actualment a Espanya sobre la base d'arguments que podrien ser considerats arbitraris o no motivats, malgrat que constava que la Subdelegació de Govern a Barcelona li havia atorgat l'autorització de residència per reagrupament familiar (Q 03537/08, Q 02073/08). De fet, semblava que les denegacions dictades obeïssin a una clàusula d'estil, ja que en ambdós casos es feia constar que no havia quedat prou acreditat que l'espòs o l'esposa que es volgués reagrupar estigués a càrrec del reagrupant i que hi hagués prou indicis per dubtar dels motius al·legats en la sol·licitud de visat, de manera que es va considerar la reagrupació com un mitjà per aconseguir la nacionalitat espanyola.

En una sentència dictada pel Tribunal Superior de Justícia de Madrid es va resoldre anul·lar la resolució dictada pel Consolat d'Espanya a Casablanca, per la qual es denegava el visat de residència temporal per reagrupament familiar perquè es considerava que s'havia celebrat un matrimoni de conveniència. Amb una argumentació jurídica que probablement es podria traslladar als assumptes en tramitació, el Tribunal va declarar la inexistència d'una prova directa

de la simulació i de la vertadera voluntat encoberta per les parts, de manera que el frau de llei només es podria apreciar quan constés de manera inequívoca un enllaç precís, directe i unívoc que excloués qualsevol dubte raonable.

## S'han rebut queixes relatives a visats de reagrupament familiar

A hores d'ara, s'ha finalitzat la queixa 02073/08, després que la intervenció del Defensor del Poble provoqués l'estimació del recurs per part del Consolat i, per tant, la concessió del visat. D'altra banda, la queixa 02537/08 encara es troba en tramitació en aquesta institució estatal.

### 2. Visat de reagrupament familiar dels ascendents del ciutadà estranger no comunitari resident regular

Altres queixes rebudes denunciaven el Consolat d'Espanya a Quito per haver denegat la sol·licitud de visat per al reagrupament del pare o la mare, és a dir, l'ascendent del promotor de la queixa (Q 04996/07, 00323/07 i 00858/08). En aquests casos, s'acredita haver obtingut l'autorització de residència temporal davant la Subdelegació del Govern a Barcelona. Malgrat això, el Consolat denega el visat pel fet de no haver acreditat documentalment les raons que justifiquin la necessitat d'autoritzar-ne la residència a Espanya.

Després de rebre els casos, el Defensor del Poble informa el Síndic que probablement la denegació està motivada pel fet que l'ascendent tingui altres fills al país d'origen i en la creença, per part de l'Administració, que el que pretén és aconseguir beneficis socials a Espanya. Aquesta circumstància ha portat el Defensor a manifestar que no comparteix el criteri aplicat pel Consolat, especialment si aquests altres fills no disposen de recursos econòmics per fer-se càrrec de l'ascendent. El Defensor també ha qüestionat que alguns consolats comprovin requisits, com ara l'acreditació de la dependència legal i econòmica, i les condicions de l'habitatge, quan això ja ha estat verificat a Espanya en el tràmit que se segueix davant la Subdelegació del Govern per aconseguir l'autorització de residència temporal per reagrupament, com a pas previ per a l'obtenció del visat.

### 3. Visat de reagrupament familiar dels ascendents de ciutadà espanyol

L'entrada en vigor del Reial decret 240/2007, de 16 de febrer, sobre entrada, lliure circulació i residència a

Espanya de ciutadans dels estats de la Unió Europea, ha comportat la posada en marxa d'un nou règim per tramitar el reagrupament familiar dels ascendents dels ciutadans espanyols. El fet és que aquests ciutadans passen a assimilar-se als familiars dels ciutadans estrangers residents legalment a Espanya, per la qual cosa es regeixen pel règim general.

El Síndic va rebre una queixa (Q 00535/08) en què la persona interessada es mostrava disconforme amb aquesta nova regulació, ja que, segons la seva opinió, restringeix de manera arbitrària i discriminatòria l'entrada d'ascendents a Espanya, ja que els sotmet al procés de reagrupació familiar, quan abans els era aplicable el règim comunitari. El Defensor ja havia emès una recomanació al Ministeri de Treball i Afers Socials en el sentit de promoure una modificació que deixés sense efecte la regulació que conté l'apartat 2 de la disposició addicional vintena del Reial decret 240/2007, perquè el reagrupament dels ascendents passés a regir-se pel règim comunitari. En aquest sentit, el Defensor considera que el tractament que atorga el Reial decret esmentat als ascendents dels ciutadans espanyols vulnera la igualtat de tracte, ja que cal demostrar no solament que l'ascendent es troba al seu càrrec, sinó també al·legar les raons que justifiquen la necessitat d'autoritzar-ne la residència a Espanya.

La recomanació, però, no va ser acceptada pel Ministeri. Tanmateix, el Jutjat Contenciós Administratiu núm. 1 de Lleida, en la Sentència 378/08, dictada el 27 de novembre de 2008, plantejarà una qüestió d'ilegalitat davant del Tribunal Suprem perquè considera il·legal el contingut de la disposició general esmentada més amunt.

#### 4. Presumptes irregularitats comeses pel Consolat d'Espanya a Islamabad

El president de l'Associació de Treballadors Pakistanesos va mantenir una reunió amb el Síndic per exposar-li la preocupació pel funcionament de l'Ambaixada d'Espanya al Pakistan a causa dels abusos que presumptament s'hi cometien al moment de tramitar sol·licituds de visats o per a la legalització del certificat d'antecedents penals.

El Defensor del Poble va comunicar que algunes de les qüestions exposades havien estat objecte d'investigació per part de la institució amb motiu de queixes rebudes anteriorment. D'aquesta manera, es va detectar que el procediment seguit per agilitar la resolució dels assumptes consistia a abonar una quantitat de diners addicionals, destinat a pagar els despatxos que col·laboren amb l'Ambaixada per verificar els documents aportats, atesa l'escassa fiabilitat del Registre Civil. Això va dur el Defensor a recomanar a la Subsecretaria d'Afers Exteriors i Cooperació

que fes una inspecció a l'oficina consular d'Espanya a Islamabad per analitzar les pràctiques seguides a l'hora de tramitar els visats i que corregís totes aquelles pràctiques en les quals s'actués al marge de la normativa vigent. Alhora va recomanar que s'articulés la col·laboració amb els despatxos mitjançant la utilització dels instruments jurídics pertinents que en permetessin la inspecció i la supervisió, tant genèrica com *ad casum*, per detectar la possible existència d'irregularitats.

La Subsecretaria va manifestar que els casos en què s'han pogut produir problemes són aïllats i que la necessitat de recórrer als despatxos està motivada per la dificultat de verificar l'autenticitat dels documents de suport del visat. A criteri de l'Administració, l'ús dels serveis de professionals aliens a l'Ambaixada no va en detriment de la seguretat i la garantia jurídica dels administrats, ja que es fan comprovacions freqüents sobre les tasques dels despatxos col·laboradors. Tanmateix, es van donar instruccions a la inspecció general de serveis del Ministeri perquè es desplaçés a Islamabad, a fi d'examinar *in situ* el procediment de tramitació de visats i fer propostes de millora.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 03537/08	Visat de reagrupament familiar
Q 02073/08	
Q 04996/07	Visat de reagrupament familiar dels ascendents d'un ciutadà estranger no comunitari resident regular
Q 00323/07	
Q 00858/08	
Q 00535/08	Visat de reagrupament familiar dels ascendents de ciutadà espanyol

#### 5.3. Autoritzacions de residència per circumstàncies excepcionals

##### 1. Denegació d'autorització de residència a la mare estrangera d'un ciutadà espanyol

Un altre cas que va arribar al Síndic posava de manifest la disconformitat amb el criteri seguit per la Subdelegació del Govern a Barcelona a l'hora de denegar a la persona interessada la sol·licitud d'autorització de residència per circumstàncies excepcionals, a l'empara de la disposició addicional dinovena del reglament d'estrangeria i a l'empara dels articles 9 i 154 del Codi civil, per la seva condició de mare d'un menor inscrit en el Registre Civil amb la nacionalitat espanyola amb valor de simple presumpció (Q 04129/08).

L'assumpte va arribar força documentat. Entre la documentació facilitada se citava la nombrosa jurisprudència recaiguda en aquesta matèria i també la recomanació del Defensor amb relació a les autorit-

zacions de residència dels progenitors de menors espanyols. El Defensor ha tingut l'ocasió de manifestar, amb motiu de la tramitació d'algun altre cas, que la negativa de l'Administració a documentar el progenitor estranger d'un menor d'edat espanyol col·loca el primer en una situació d'irregularitat documental que podria ser sancionada amb l'expulsió del territori nacional, fet que alhora comportaria l'expulsió implícita del fill menor. Per aquest motiu, recomana que s'imparteixin instruccions a totes les delegacions i subdelegacions del Govern perquè es tramitin les sol·licituds de targetes de residència per circumstàncies excepcionals, sol·licitades pels progenitors estrangers en situació documental irregular de menors d'edat espanyols.

## 2. Notificació defectuosa de la resolució d'autorització de residència i treball

Aquest cas, que ha estat tramès al Defensor del Poble (Q 04617/08), mostra, d'una banda, una celeritat extraordinària en la resolució de la sol·licitud –se sol·licita el 27 de maig de 2008 i es resol favorablement el 7 de juliol de 2008– però al mateix temps una aparent deixadesa en el procés de notificació que preveu la Llei 30/1992. Aquesta presumpta irregularitat comesa per l'Administració es produiria si es confirmessin les manifestacions de la persona interessada, en el sentit que l'Administració li ha comunicat que s'ha arxivat l'expedient, malgrat els seus repetits intents per aconseguir que li fos notificada la resolució favorable anunciada al web del Ministeri d'Administracions Públiques.

El Síndic ha tramès la queixa al Defensor i li ha assenyalat que sembla desproporcionat que l'Administració hagi arxivat l'expedient i que l'autorització hagi perdut validesa, atès que la persona interessada no ha desistit en cap moment de la seva sol·licitud, tenint en compte, a més, que la sol·licitud té un període de validesa d'un any i que encara no ha transcorregut.

## 3. Targeta de residència dels ascendents de ciutadà espanyol amb visat atorgat durant la vigència del Reial decret 178/2003

El Síndic va rebre dos queixes que versaven sobre el mateix (Q 03530/07, 00535/08): la disconformitat per la negativa de la Subdelegació del Govern a Barcelona a tramitar la targeta de resident de familiar de comunitari, atesa l'entrada en vigor del Reial decret 240/2007, que reconduïx el reagrupament dels ascendents d'espanyols al règim general d'estrangeria. La particularitat d'aquests casos rau en el fet que els familiars ja disposaven dels visats atorgats pel consolat, els quals s'havien tramitat quan encara era vigent el Reial decret de 2003.

El Defensor va detectar que dos òrgans de l'Administració de l'Estat seguien criteris divergents a l'hora de tramitar les sol·licituds. Així doncs, la Direcció General d'Assumptes i Assistència Consulars havia resolt les sol·licituds presentades durant la vigència del Decret 178/2003 de conformitat amb aquesta norma, encara que la notificació, la dugués a terme un cop aquesta norma havia estat derogada. En canvi, les subdelegacions del Govern, seguint el criteri de la Direcció General d'Immigració, es negaven a tramitar les targetes de règim comunitari als visats expedits segons el Decret 178/2003, tot al·legant que, a partir de l'1 d'abril de 2007, havia canviat el règim aplicable als ascendents dels ciutadans espanyols amb l'entrada en vigor del Reial decret 240/2007.

El Defensor va recomanar que els ascendents dels ciutadans espanyols que haguessin obtingut un visat durant la vigència del Decret de 2003 fossin documentats amb la targeta de règim comunitari, malgrat que aquesta norma hagués estat derogada. No obstant això, aquesta recomanació no va ser acceptada per la Direcció General d'Immigració.

## 4. Gestions urgents

El Servei d'Atenció a les Persones del Síndic va rebre una consulta que exposava la delicada situació d'una estrangera, detinguda al centre d'internament de la Zona Franca, contra la qual la Subdelegació del Govern a Barcelona havia dictat un expedient d'expulsió perquè estava en situació irregular. Aquesta estrangera era mare d'un fill menor d'edat que residia amb ella i que seguia un tractament mèdic en un hospital de Barcelona, el qual estaria en situació de desemparament en cas que s'executés l'expulsió, prevista per a l'endemà.

**S'han dut a terme gestions davant les sotsdelegacions del Govern en casos d'urgència extrema**

El Síndic va intervenir principalment per la situació de desemparament en què quedaria el menor en cas que s'executés l'expulsió. Així mateix, va posar els fets en coneixement del Defensor del Poble per via d'urgència, alhora que va fer gestions davant de la Subdelegació del Govern de Barcelona que van permetre que, a l'últim moment, es dictés una nova resolució per la qual es deixava sense efecte l'expulsió i se substituïa per la imposició d'una sanció econòmica.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 04129/08	Denegació d'autorització de residència a la mare estrangera d'un ciutadà espanyol
Q 04617/08	Notificació defectuosa de la resolució d'autorització de residència i treball
Q 03530/07 Q 00535/08	Targeta de residència dels ascendents de ciutadà espanyol amb visat atorgat durant la vigència del Reial decret 178/2003

#### 5.4. Relacions amb les administracions

Com ja s'ha avançat a la introducció, enguany tampoc no ha estat possible la intervenció directa del Síndic en matèria d'estrangeria, atès que continua

vigent la circular emesa pel delegat del Govern de l'Estat a Catalunya que prohibeix als ens d'aquesta administració ubicats a Catalunya contestar les peticions d'informe del Síndic de Greuges. Aquesta posició continua impedit que pugui fer-se efectiu el principi de proximitat i que el Síndic intercedeixi davant les sotsdelegacions del govern per resoldre les irregularitats administratives que afecten els immigrants. Alhora, provoca complexitat en la tramitació dels expedients relatius a aquesta matèria, que ara s'inicien a Catalunya i es remeten posteriorment al Defensor del Poble.

No obstant això, cal destacar que, en els casos en què es requeria una intervenció urgent en defensa dels drets dels immigrants, hi ha hagut una clara i automàtica col·laboració de les subdelegacions del govern a Catalunya i també una resposta immediata del Defensor del Poble.





## 6. INFÀNCIA

### 6.0. Infància i adolescència en xifres

#### 6.1. Introducció

#### 6.2. La situació de la protecció de la infància a Catalunya

#### 6.3. Dificultats en els processos de detecció i en les condicions d'estudi de la infància tutelada

#### 6.4. Inadequacions dels centres d'acolliment i dels centres residencials d'acció educativa

#### 6.5. Règims de visites en centres

#### 6.6. Acolliments en família

#### 6.7. Problemes associats als processos d'adopció

#### 6.8. Menors estrangers no acompanyats

#### 6.9. Justícia juvenil

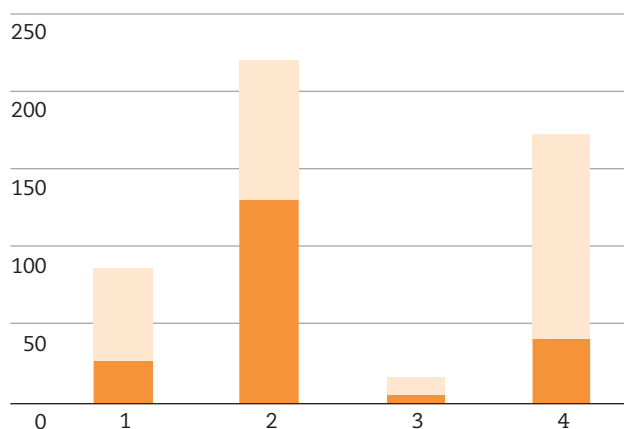
#### 6.10. Relacions amb les administracions

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

## 6.0. Infància i adolescència en xifres

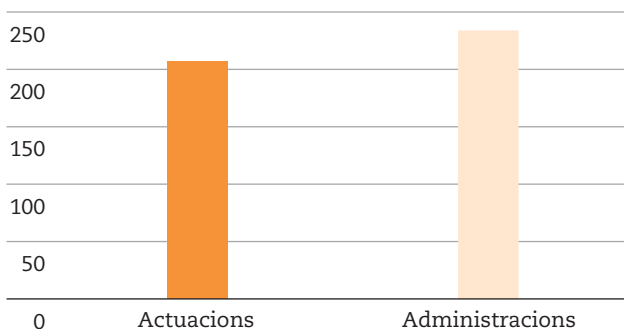
### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2008

	O	Q	C	Total
<b>1 Atenció a la infància</b>	-	29	58	87
Conflictes socials	-	-	3	3
Educació en el lleure, oci i activitats esportives	-	-	8	8
Mitjans de comunicació i noves tecnologies	-	3	4	7
Problemes de salut en el menor	-	6	4	10
Problemes de discapacitat en el menor	-	18	5	23
Suports a les famílies	-	2	34	36
<b>2 Situacions de desprotecció</b>	13	118	89	220
Centres residencials de protecció	8	17	8	33
Estudi i seguiment del desemparament	1	16	17	34
Grups familiars en conflicte	-	40	38	78
Processos d'acolliment i adopció	4	45	26	75
<b>3 Justícia de menors</b>	1	4	12	17
Centres de detenció i observació	1	4	8	13
Seguiment de les mesures	-	-	4	4
<b>4 Altres</b>	6	36	131	173
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>187</b>	<b>290</b>	<b>497</b>



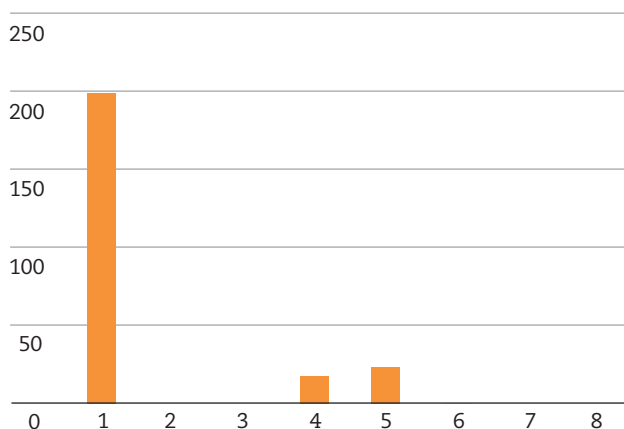
### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Adm.
Una administració afectada	188	188
Dues administracions afectades	13	26
Tres administracions afectades	4	12
Quatre administracions afectades	2	8
<b>Total</b>	<b>207</b>	<b>234</b>



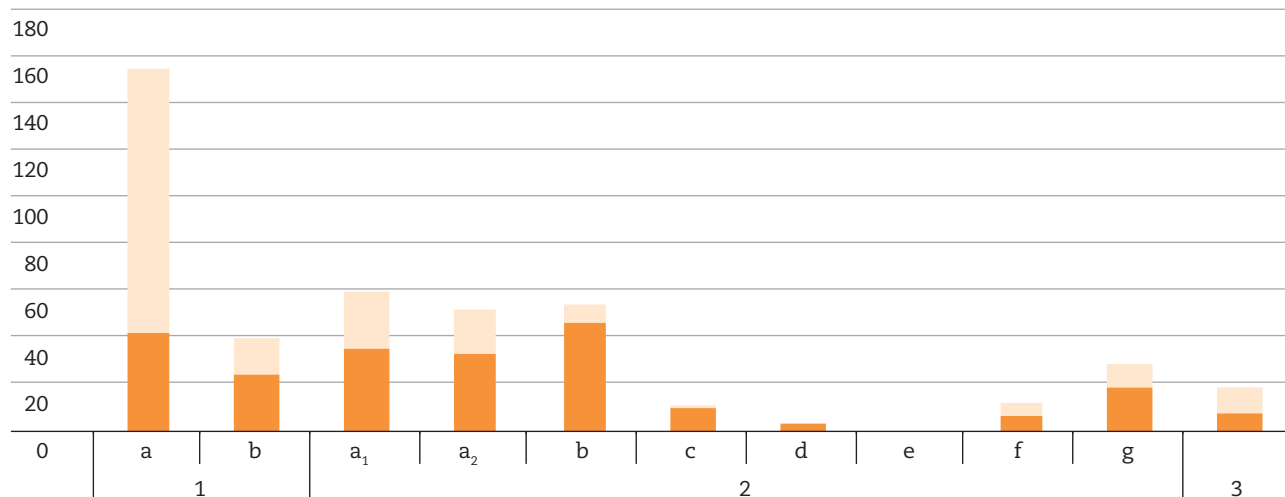
### c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2008

Tipus d'administració	O	Q	Total
1 Administració autonòmica	20	178	198
2 Administració central	-	-	-
3 Administració institucional	-	-	-
4 Administració judicial	-	15	15
5 Administració local	4	16	20
6 Administració perifèrica	-	1	1
7 Serveis d'interès general	-	-	-
8 Altres	-	-	-
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>210</b>	<b>234</b>



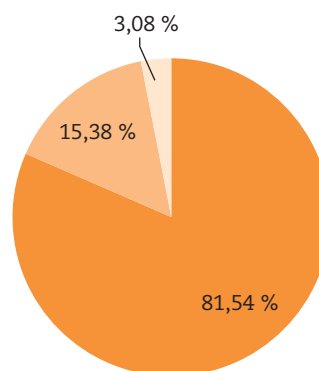
**d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2008**

	<2008	2008	Total	
<b>1 En tramitació</b>	<b>64</b>	<b>130</b>	<b>194</b>	<b>45,54%</b>
a Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	41	114	155	36,38%
b Pendent de resposta a la resolució del Síndic	23	16	39	9,15%
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>148</b>	<b>66</b>	<b>214</b>	<b>50,23%</b>
a Actuació correcta de l'Administració:				
a <sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic	35	24	59	13,85%
a <sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic	32	19	51	11,97%
b Accepta la resolució	46	7	53	12,44%
c Accepta parcialment la resolució	9	1	10	2,35%
d No accepta la resolució	2	-	2	0,47%
e No col·labora	-	-	-	-
f Tràmit amb altres ombudsmen	6	5	11	2,58%
g Desistiment del promotor	18	10	28	6,57%
<b>3 No admesa</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>4,23%</b>
<b>Total</b>	<b>219</b>	<b>207</b>	<b>426</b>	<b>100,00%</b>



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

Accepta la resolució	53	81,54%
Accepta parcialment la resolució	10	15,38%
No accepta la resolució	2	3,08%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100,00%</b>



## 6.1. Introducció

L'any 2008 ha estat un any en el qual s'ha avançat en el procés de la Llei d'infància. Al principi de l'any 2008 el Síndic va fer arribar al Departament d'Acció Social i Ciutadania una valoració de l'Avantprojecte de llei des de la perspectiva dels drets. El document del Síndic valorava positivament la iniciativa d'aplegar en un sol text la normativa sobre infància i incloure en un sol cos la regulació dels drets dels infants i la protecció dels menors en situació de desemparament, i també actualitzar la transposició dels drets de l'infant de la Convenció que contenia la Llei 8/1995, d'atenció i protecció dels infants i els adolescents, i la normativa sobre protecció dels menors desemparats.

No obstant això, el Síndic va manifestar la seva preocupació per la feblesa d'algunes parts del text des del punt de vista de la defensa dels drets dels infants. Així, va fer esment de la indefinició de responsabilitats en el títol corresponent a la prevenció de les situacions de risc, l'omissió de les revisions periòdiques relatives a les mesures de protecció dels infants en centres o en acolliment familiar, la participació activa dels infants en situació de desemparament en els processos d'estudi i valoració, una millor definició de funcions de supervisió dels serveis de protecció a la infància i, sobretot, la inclusió de drets específics dels infants acollits en centres residencials. Aquests són aspectes que emanen de la Convenció sobre els drets dels infants i que, per tant, constitueixen obligacions per a les administracions públiques responsables de la protecció a la infància. El Síndic fins ara no ha rebut resposta del Departament d'Acció Social i Ciutadania sobre aquestes consideracions.

L'any 2008 s'han introduït també canvis en el disseny i els continguts de la pàgina web d'infants. La nova web inclou més informació sobre la institució del Síndic, descriu drets d'infants en diferents situacions especials, informa sobre activitats presents i futures d'aquesta àrea i, lògicament, permet la presentació de queixes i la formulació de consultes dels menors. També incorpora un apartat corresponent al nou material escolar sobre els drets dels infants que aquest any 2008 s'ha distribuït a tots els centres escolars de Catalunya d'ensenyament primari i secundari, a centres residencials d'acció educativa i a centres oberts. El material, "Quan no hi ha dret. El Síndic amb tu", té dues versions adaptades per segon cicle d'ensenyament primari i segon cicle d'ESO. Cadascuna s'organitza en cinc unitats didàctiques, les quals, per mitjà de diferents activitats, acosten els infants a conèixer els seus drets i els mecanismes als quals poden recórrer per defensar-los. El material està plantejat de manera interactiva amb la web d'infants del Síndic, de manera que bona part de les activitats s'han de resoldre per mitjà de consultes a la web.

El Síndic es planteja ara la necessitat de fer una avaluació de l'aplicació d'aquest material a les escoles i de valorar l'impacte sobre el grau de coneixement dels infants sobre els seus drets i sobre la institució del Síndic, objectius que s'assoliran un cop transcorregut aquest curs escolar.

En la línia de treball de la institució entorn de la difusió dels drets i la participació dels infants, l'any 2008 permet fer un balanç més complet del treball del Consell Assessor Jove (CAJ). El mes de juny passat el primer CAJ del Síndic de Greuges va completar el seu primer cicle de treball. Al llarg del curs 2007-2008, catorze adolescents de quinze anys, procedents de nou centres públics i concertats d'ensenyament secundari de Catalunya, es van reunir diverses vegades per fer sessions de treball sobre àmbits temàtics que són habitualment objecte de queixa al Síndic de Greuges. La participació dels infants és explícita en la Convenció sobre els drets dels infants de les Nacions Unides. El Síndic ha entès aquesta participació com un aspecte important que cal tenir en compte en el treball quotidià de la institució per incorporar la mirada dels infants o adolescents en l'anàlisi i la valoració de les possibles vulneracions de drets que els afecten.

Així, el CAJ actua efectivament com un òrgan assessor davant de la complexitat de resolució de queixes o actuacions d'ofici que arriben a la institució. Al llarg del 2008 el CAJ ha abordat l'anàlisi dels processos de convivència i conflictes escolars, els drets dels infants en contextos de ruptures familiars, la protecció dels infants desemparats, els drets dels menors immigrants no acompanyats, la possible col·lisió de drets entre infants i adults en determinades situacions o alguns dilemes en la interpretació de l'interès superior de l'infant. Al final del seu treball, els membres del primer CAJ van tenir ocasió de fer una visita al Parlament de Catalunya per conèixer la institució. Així mateix, van ser rebuts per la presidenta de la Comissió del Síndic del Parlament, Belén Pajares, i van presentar les conclusions del seu treball davant de representants dels grups parlamentaris que són membres de la Comissió. La sessió va permetre un diàleg enriquidor entre els membres del CAJ i els membres del Parlament.

El treball dut a terme pel CAJ està disponible a la web d'infants del Síndic. Algunes de les seves aportacions s'incorporen en aquest informe de manera transversal.

## 6.2. La situació de la protecció de la infància a Catalunya

La situació de la protecció de la infància a Catalunya és, sens dubte, l'àmbit de treball de l'àrea d'infància més significatiu des d'un punt de vista qualitatiu. Al

llarg d'aquest any 2008, el Síndic ha continuat treballant en la preparació d'un informe sobre la situació del sistema protector que es preveu presentar al Parlament al llarg de l'any 2009. Aquest informe, construït a partir de l'anàlisi de diverses fonts secundàries, de qüestionaris distribuïts als diversos serveis i de les queixes rebudes al Síndic els darrers anys, permetrà disposar d'una visió àmplia sobre alguns dels déficits i les disfuncions del sistema de protecció de la infància a Catalunya.

Al llarg de l'any 2008, han continuat arribant casos al Síndic que fan evident que alguns dels problemes del sistema de protecció tenen caràcter estructural. La sobreocupació de diversos centres, l'excés de casos d'alguns equips, la dilació excessiva en l'execució de mesures, i altres qüestions que es destaquen en aquest capítol són una mostra dels problemes que requereixen més recursos i millores en la gestió. Són problemes que difícilment es poden resoldre per mitjà de la nova llei, i que rauen en la traducció dels principis normatius en recursos i en sistemes organitzatius que assegurin l'eficàcia de la tasca protectora.

Algunes mesures posades en marxa ara fa poc més d'un any, com la Unitat de Detecció i Prevenció del Maltractament Infantil (UDEPMI), han estat efectives com a dispositiu d'informació i assessorament als equips. No són, però, suficients per pal·liar alguns dels problemes que continua presentant la gestió dels casos urgents. D'altra banda, altres dispositius anunciats fa més de dos anys encara no s'han activat. Aquest és el cas del Registre Unificat de Maltractaments Infants (RUMI), el qual encara no és operatiu com a mecanisme de detecció de casos i de coordinació interinstitucional. Igualment, cal desenvolupar encara protocols específics de relacions bilaterals entre diferents departaments de la Generalitat, tal com va definir el Protocol marc d'actuació en casos d'abusos sexuals i maltractaments greus a menors, signat l'any 2006.

Els apartats següents aborden diferents aspectes d'algunes de les disfuncions del sistema de protecció que poden ser lesives dels drets dels infants.

### 6.3. Dificultats en els processos de detecció i en les condicions d'estudi de la infància tutelada

Un dels aspectes en els quals va posar l'accent el Protocol marc signat l'any 2006 va ser la necessitat d'introduir millores en els processos de detecció de casos de maltractament infantil. El marc legal és explícit en aquest sentit, i obliga tothom –especialment els professionals que treballen amb infants– a comunicar els casos a les administracions competents. Les millores necessàries en aquest àmbit són moltes, i impliquen

canvis en els processos de formació dels mestres, professionals de la salut, educadors en temps de lleure, centres oberts, etc. Alguns dels casos que han arribat al Síndic són il·lustratius de la persistència de déficits significatius en aquest terreny.

Des de l'àmbit escolar s'ha observat una manca de formació suficient sobre els senyals i els indicadors que poden expressar situacions d'algun tipus de maltractament o d'abús, a banda d'un cert recel a denunciar situacions de possible maltractament. Tant el recel com el desconeixement tenen conseqüències sobre les dificultats de detecció. N'és un exemple la queixa d'un pare que assenyalava que la seva filla de tres anys havia presentat signes d'abús per part d'un alumne més gran, abús que va ser posteriorment confirmat (Q 00198/08). La queixa del pare se centrava en la passivitat de l'actuació escolar per aturar radicalment el presumpte abús, la manca d'informació sobre el resultat de la investigació duta a terme des de l'escola i la manca d'adopció de mesures perquè l'alumne no s'acostés a la seva filla durant la resta del curs escolar.

### El desconeixement dels signes de maltractament n'impedeix la detecció en l'entorn escolar

De la informació rebuda del Departament, se'n va desprendre que s'havien dut a terme actuacions per estudiar el possible abús i per vigilar que no es tornés a repetir, però conclouia que no es tenien indicadors objectius que l'abús hagués existit, ja que la nena i l'alumne més gran "no coincidien en horaris de patis ni en cap altra activitat". No es feia referència, tot i així, al relat de la nena, que incloïa el nom de l'alumne, ni a la confirmació de l'abús. En un cas com aquest es va fer evident que l'alumna no va ser escoltada i que l'actitud cautelosa davant d'un fet d'aquesta naturalesa no ha de ser incompatible amb una actitud més proactiva en l'escolta dels menors i en la detecció dels maltractaments i els abusos en l'àmbit escolar, les quals permetrien una ràpida reacció i la consulta a experts en cada cas concret. El Síndic va fer referència a tots aquests aspectes en la seva resolució.

Cal destacar la publicació recent de l'Ajuntament de Barcelona del document *El context escolar i els infants en risc de maltractament*, un text elaborat per iniciativa de professionals de diversos equips d'atenció a la infància i adolescència (EAIA) de Barcelona ciutat i que constitueix una bona guia per al reconeixement d'indicadors i actuacions immediates que han de dur a terme els ensenyants.

En un altre cas, la manca de detecció va tenir un final dramàtic per la mort d'un nadó a causa dels maltractaments causats al si del seu nucli familiar (Q00305/08). L'alerta del risc del nadó, la va donar als serveis socials d'atenció primària un familiar resident fora de Catalunya. Aquests serveis van informar sobre els serveis de suport a la petita infància del municipi i van demanar que aquest familiar adrecés la mare del nadó als serveis socials, "perquè sense la seva demanda voluntària no es podia procedir a oferir aquests recursos".

El Síndic va entendre que aquest posicionament de no intervenir en la vida de les persones si no ho sol·liciten és encertat en el cas dels adults, però no ho és en el cas dels infants, que no poden demanar ajut. Factors com l'edat del nadó, que li conferia una especial vulnerabilitat, la manca de maduresa de la jove mare i la manca de suport familiar no podien quedar a l'espera que la mare demanés hora. Els indicadors esmentats i l'aïllament de l'habitatge no facilitaven l'accés als serveis ni la detecció del risc per part del veïnat, i justificaven l'actuació dels serveis socials. No es van esgotar tampoc les fórmules per conèixer quina era la situació del nadó (desplaçament al domicili, gestions amb el CAP de salut), ni es va sol·licitar l'assessorament a l'EAIA, tot i que aquest equip està especialitzat per reconèixer i identificar les situacions d'alt risc infantil.

Aquests són exemples de desconeixement d'indicadors d'alt risc o de passivitat de les administracions, les quals no activen mecanismes immediats de protecció davant de sospites fonamentades de maltractament.

### Les administracions no sempre activen els mecanismes immediats de protecció

D'altra banda, en les dificultats de detecció i en l'activació de mecanismes de protecció immediata es fan evidents les dificultats de coordinació institucional i de treball en xarxa. Aquesta coordinació és bàsica en totes les etapes del procés de protecció, però, sens dubte, és un aspecte central per garantir l'eficàcia de la detecció i del desplegament de les primeres accions protectores dels infants en risc.

La coordinació regular, establerta i continuada entre els diversos serveis de benestar és clau perquè els casos de risc es visualitzin. Intervenien aquí els serveis socials d'atenció primària (EBASP), els centres de salut (CAP), els centres de salut mental (CAP-SM), els centres de salut mental infantil i juvenil (CSMIJ), les escoles bressol, els CEIP, els IES, els centres oberts, els

casals de barri, els espais i, òbviament, els EAIA. Aquest treball en xarxa, fonamental en totes les fases de la protecció, és clau per garantir la resposta adequada en les situacions d'alt risc. És fonamental, doncs, que tots els serveis puguin comunicar-se amb els EAIA com a equips especialitzats en el reconeixement dels signes de maltractament infantil.

En diverses zones s'ha treballat per establir el treball en xarxa i s'ha adoptat com la forma ordinària d'intervenir en situacions de negligència infantil. Cal destacar també l'existència d'iniciatives a escala local o provincial, que han vetllat per definir circuits precisos de comunicació entre serveis per millorar la protecció dels infants en risc. Aquest any 2008 s'ha signat un protocol específic a la comarca d'Osona, mentre que el protocol de les Terres de l'Ebre està només pendent que el signin les institucions.

Durant els dos darrers anys s'han fet actuacions, queixes i actuacions d'ofici en les quals s'ha constatat que el problema de fons és la manca de coordinació entre els diversos serveis i institucions de benestar en la intervenció per a la protecció. L'any 2008 algunes famílies s'han queixat perquè se'ls havia aplicat el Protocol marc d'actuacions en casos de maltractaments a infants, casos en què el maltractament es va descartar posteriorment (Q 01919/08). Són situacions que afecten infants petits ingressats a l'hospital, en què s'ha engegat el Protocol amb comunicació a la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) i la Fiscalia i s'ha aplicat el protocol clínicoassistencial.

En la queixa referida es va constatar que, un cop l'hospital va haver observat que el nadó presentava un diagnòstic compatible amb la síndrome d'infant maltractat per sacseig, va sol·licitar la intervenció de l'Equip de Valoració de Maltractament Infantil (EVAMI); que aquest equip havia demanat la retenció del nadó per sospita de maltractament intrafamiliar; que l'EAIA havia estudiat la situació i que la DGAIA havia resolt una mesura d'acolliment provisional.

En aquests procediments els pares no han estat privats del contacte amb el seu fill; no s'han apreciat dilacions, perquè hi ha estudis que requereixen temps per la naturalesa dels signes físics observats o per les circumstàncies familiars o socials.

Un cop estudiada la informació i després de revisar el Protocol marc d'actuacions en casos de maltractaments a menors i el text revisat del Protocol d'actuació clínicoassistencial de maltractaments aguts a la infància, del mes de maig d'enguany, el Síndic va considerar que s'havia actuat segons el que estableixen els dos protocols esmentats.

Això no obstant, es comprèn el patiment de les famílies i el seu malestar davant l'aplicació del Protocol

als seus fills, perquè aquesta aplicació comporta uns danys secundaris a la família de l'infant, especialment als seus pares, per la separació del seu fill i per haver estat subjectes de sospita d'un tracte inadequat o d'un maltractament en la cria del fill.

D'altra banda, a l'hora d'aplicar el Protocol, els professionals de la salut i de la protecció als infants se centren a discernir les causes de la manca de salut o dels danys patits, i no sempre els pares de l'infant reben un tracte i una informació adequats a les seves circumstàncies. El Síndic ha recordat que l'objectiu de l'aplicació del Protocol marc i del Protocol clínico-assistencial és explorar i aprofundir en la causa d'uns signes físics que són susceptibles de maltractament en infants, un cop s'han detectat, i que aquest objectiu no és solament una obligació dels serveis mèdics i socials que atenen l'infant, sinó sobretot un dret que té l'infant de ser protegit d'una possible situació familiar maltractadora.

Tot i així, la família de l'infant té dret a ser informada i que aquesta informació li sigui facilitada amb la cura i la sensibilitat adequades. Aquesta qüestió va ser plantejada en un altre cas per l'aplicació del Protocol en una queixa de final de 2007 que s'ha resolt aquest any (Q 04145/07). En la tramitació d'aquesta queixa es va estudiar en quin moment s'informava la família de l'infant de l'inici de l'aplicació del protocol i qui els ho comunicava.

### L'aplicació del Protocol en casos de sospita ha de ser compatible amb un tracte adequat a les famílies

Arran de l'estudi de la informació aportada pel Departament de Salut i per l'hospital implicat, es va resoldre que si el dret dels pares és inqüestionable, en el moment en què cal fer aquesta comunicació a la família, cal tenir en compte que un determinat nombre d'aquestes situacions complicades i delicades per a la família, generades en el procés d'aplicació del Protocol, finalitzen amb el diagnòstic de maltractament intrafamiliar, i en alguns d'aquests casos, l'exploració mèdica i, fins i tot, la integritat de l'infant podrien perillar per les possibles reaccions de la família.

Sens perjudici de la modificació de l'abril de 2008 del Protocol clínico-assistencial, que recull diferents aspectes de relació de l'hospital amb la família i de la previsió manifestada per l'hospital de revisar el procediment per millorar-lo en cas necessari, el Síndic

va recordar al Departament de Salut i a l'hospital la necessitat de tenir sempre present el dret a la informació dels pares i els familiars dels infants malalts i, en conseqüència, d'anar precisant els mecanismes de transparència informativa, sempre que no posin en perill l'objectiu principal del Protocol: la protecció de l'infant envers qualsevol forma de maltractament, mitjançant la detecció i el diagnòstic de l'abús i el maltractament infantil intrafamiliar.

### Les discrepàncies entre la DGAIA i l'Ajuntament de Barcelona han generat problemes en la gestió de casos urgents

Un altre dels aspectes destacats pel que fa a la gestió de les urgències i els processos d'intervenció immediata es reflecteix en les discrepàncies mostrades per diferents EAIA de la ciutat de Barcelona tant amb l'Ajuntament com amb la DGAIA. Diferents EAIA de Barcelona ciutat van adreçar al Síndic, a final de l'any 2007, escrits sobre casos que els derivava la DGAIA com a casos prioritaris, que aquests equips valoraven com a casos que mereixien el tractament de casos urgents. Diversos EAIA relataven que tant per manament institucional com per volum de treball no assumien aquests casos derivats i reclamaven alhora la creació d'unitats específiques d'atenció de les urgències. Diversos serveis i professionals entenien que la nova organització i les noves instruccions constituïen una externalització del servei d'urgències, que adjudicaven als EAIA, els quals tenen com a funcions l'estudi, la valoració, la proposta tècnica i la proposta administrativa, el seguiment de la mesura, i el disseny i el seguiment del pla de millora, però no l'assumpció de les urgències.

Els EAIA van exposar que el problema tenia l'origen en la remodelació de la DGAIA del març de 2006, segons la qual els equips funcionals d'infància (EFI) i els EAIA ho assumien tot i s'eliminava el servei d'urgències de la DGAIA. En aquell moment, mitjançant una circular, ja s'adjudicava als EAIA la funció d'assumir les urgències, a més de la tasca que tenien encomanada. Arran de la resistència dels EAIA, la DGAIA havia deixat un reducte de l'antic servei d'urgències.

Posteriorment, el problema havia ressorgit arran del que establia la Instrucció 1/2007, de 15 d'octubre, sobre l'aplicació del procediment administratiu i la tramitació d'expedients en matèria de protecció d'infants i d'adolescents, al punt 1.1.3 "Obertura i derivació prioritària EVAMI/EAIA", que deia el següent: "si de l'examen de la documentació es desprenen indicis

que el menor es pot trobar en una situació de desemparament i que donada la seva gravetat requereix que s'estudiï amb la màxima celeritat, s'acordarà l'obertura de l'expedient i es derivarà amb una intervenció prioritària de l'EVAMI o de l'EAIA amb indicació de termini (72 hores/15 dies) en què han d'emetre informe-proposta."

Els EAIA consideraven que se'ls encarregaven els estudis i les valoracions de les situacions urgents, encara que s'anomenessin greus; que aquestes valoracions requerien l'alliberament de dues persones de l'EAIA per dedicar-se plenament a aquest estudi, la qual cosa implicava anul·lar la planificació de tota una setmana d'aquestes persones, amb el consegüent retard en les entrevistes de seguiment, estudis en curs, reunions amb centres, serveis socials, escoles, etc.

Arran d'aquests casos, el Síndic va obrir les actuacions d'ofici (A/O 01837/08 i 02687/08), ambdues referides a la situació del personal dels equips d'atenció a la infància de la ciutat de Barcelona, si bé la primera actuació des de la perspectiva de la situació laboral dels treballadors i la segona des de l'efecte que aquesta situació tenia en l'exercici de les seves funcions protectores.

### S'ha aprovat la creació d'un EAIA sense adscripció territorial que entrarà en funcionament al començament de 2009

Cal tenir present que, essencialment, els EAIA tenen una doble dependència: de l'Ajuntament de Barcelona, pel que fa a la vinculació laboral o funcional del personal que presta el servei, i de l'Administració de la Generalitat, en concret, de la DGAIA, pel que fa a criteris tècnics i la tramitació administrativa dels expedients, atesa la competència de la Generalitat en matèria d'infància.

Cal tenir present que la normativa vigent imposa als ens locals la responsabilitat sobre els recursos humans i materials dels EAIA. La doble dependència dels EAIA comporta que l'Ajuntament de Barcelona es faci càrrec del personal que presta el servei, i l'Administració de la Generalitat dels criteris tècnics i de la tramitació administrativa dels expedients, atesa la competència de la Generalitat en matèria d'infància.

En el marc d'aquestes actuacions d'ofici el Síndic va mantenir reunions amb l'Ajuntament i amb la DGAIA per cercar solucions que garantissin que aquests

s'atenguessin amb la rapidesa i la qualitat requerides. Al llarg de l'any 2008 l'Ajuntament i la DGAIA han arribat a alguns acords, com ara la creació d'un EAIA sense adscripció territorial a la ciutat de Barcelona dedicat a atendre els casos que poden ser objecte de discrepància pel que fa a la valoració tècnica.

El Departament d'Acció Social i Ciutadania va informar el Síndic de la previsió d'establir un nou equip específic per atendre els casos urgents en data 1 d'octubre. Aquest equip seria finançat pel Departament, però gestionat per l'Ajuntament. Així mateix, també manifestava que a partir d'octubre es reforçarien els equips EAIA de Barcelona per atendre els casos urgents i prioritaris que es trobaven dins les seves competències.

Recentment es va informar el Síndic que l'EAIA sense adscripció territorial estava en fase de constitució i que es preveia que iniciés l'actuació a mitjan gener de 2009. Si bé l'Ajuntament de Barcelona havia sol·licitat que l'equip estigués format per sis professionals, el Departament d'Acció Social i Ciutadania ha definit l'equip en quatre professionals: dos psicòlegs i dos treballadors socials.

En el marc de l'actuació d'ofici 02687/08, el Síndic farà el seguiment de la posada en marxa i l'actuació d'aquest nou EAIA sense adscripció territorial i, especialment, del compliment de l'objectiu pel qual va ser creat: l'atenció de les situacions de desprotecció infantil que requereixen una atenció immediata a la ciutat de Barcelona.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 00198/08	Presumpta manca d'actuació d'una escola davant els presumptes abusos sexuals a una nena
A/O 00305/08	Mort d'un nadó per maltractaments físics
Q 01919/08 Q 04145/07	Disconformitat de familiars amb el procediment d'aplicació del Protocol marc
A/O 02687/08	Intervenció dels EAIA en els casos urgents
A/O 01837/08	Situació laboral dels EAIA

#### 6.4. Inadequacions dels centres d'acolliment i dels centres residencials d'acció educativa

Les condicions residencials dels infants en centres són cada any objecte de preocupació pel Síndic. La tendència a l'augment del nombre d'infants tutelats i les mancances del sistema d'acolliment en família són generadores de pressió sobre l'ocupació dels centres. La saturació de molts centres genera alhora dificultats per assignar recursos adequats a les



necessitats dels infants i per garantir la qualitat d'atenció necessària. La creació de noves places al llarg de l'any 2008 no ha estat suficient per aturar aquesta tendència. El tancament d'alguns centres i la pressió del nombre d'infants tutelats han continuat mantenint molts centres residencials d'acció educativa (CRAE) i centres d'acolliment al límit de la seva capacitat.

La sobreocupació detectada en alguns centres i l'amuntegament dels infants observat en dormitoris al centre d'acolliment La Mercè de Tarragona (A/O 01109/08) i també, tot i que en menys proporció, al centre d'acolliment Els Estels (Q 00033/08), tenen efectes negatius diversos sobre els infants, com ara la impossibilitat d'atendre'ls de forma personalitzada, aspecte especialment greu en el cas dels nadons.

**Molts centres residencials d'acció educativa (CRAE) i centres d'acolliment estan al límit de la seva capacitat**

En el cas del centre La Mercè de Tarragona, si bé en el passat s'havia fet un esforç per adequar espais petits perquè hi residissin els infants, sembla que s'ha perdut aquest objectiu de normalització i s'han prioritzat les necessitats organitzatives per sobre de les necessitats dels infants.

Un altre efecte col·lateral de l'amuntegament és la manca de privacitat dels infants que hi viuen, indicador de garantia del respecte a la vida privada. La necessària intimitat queda, en els casos dels centres La Mercè i Els Estels, compromesa pel nombre d'infants que han de dormir junts en cada habitació i pel fet que no disposen d'armaris ni de tauletes individuals per dipositar-hi les seves pertinences. Tampoc no disposen de taules per estudiar a l'habitació.

Aquestes qüestions porten a la llarga al cansament dels equips educatius, atès que la situació i les condicions dels centres traspassen la seva capacitat de pal·liar i compensar les circumstàncies exposades. L'estrès que comporta tenir un encàrrec professional impossible d'acomplir amb qualitat, en el cas de tots els infants del centre i sobretot en el cas dels nadons, és un factor afegit al risc que pateixen els infants i els adolescents que viuen en aquests centres.

El Síndic ha pogut observar que la sobreocupació d'aquests centres d'acolliment és, en part, fruit del perllongament de l'estada dels infants al centre a

causa de la manca del recurs residencial proposat o perquè estan pendents de ser adoptats o acollits.

Val a dir que davant les situacions de sobreocupació dels centres d'acolliment, la resposta de l'Administració s'ha centrat en l'ampliació de places als mateixos centres. A Tarragona s'ha complementat, a més, segons la informació de què disposa el Síndic, amb la creació d'un centre amb vint places a la mateixa ciutat.

Després de visitar el centre La Mercè i d'estudiar la informació disponible, el Síndic va valorar que la situació d'aquest centre requeria l'adopció immediata de mesures i va fer arribar al Departament d'Acció Social i Ciutadania diverses consideracions i suggeriments.

El Síndic va suggerir que: a) es dissenyés amb urgència un pla de xoc per adequar el nombre d'infants i d'adolescents del centre La Mercè al nombre de places fixades, 54; b) que el pla de xoc inclogués la creació de recursos diversificats per atendre les necessitats dels infants que hi resideixen: CRAE, famílies d'acollida, famílies d'urgència i diagnòstic, grups de germans, llars per a població vertical amb un nombre reduït de places, centres i llars en zones rurals, etc; c) que es delimitessin quins i quants infants i adolescents estaven en règim d'acolliment i quins i quants estaven en règim residencial; d) que s'estudiés la millor distribució d'edificis i d'espais i que es planifiqués la forma de fer-ho com més similar a un habitatge familiar millor; e) que s'estudiés la ràtio educador-infant que requeria cada llar del centre i es prenguessin mesures per aplicar-la; i f) que s'adoptessin mecanismes per dotar d'estabilitat la plantilla actual d'educadors.

El Departament va informar el Síndic que l'increment de casos a les comarques de Tarragona i Terres de l'Ebre havia comportat l'adopció de mesures urgents i la sobreocupació de l'espai de nadons (llar Llevant), però que s'havia reforçat la plantilla i s'hi havia habilitat un altre mòdul; que la Inspecció feia constar que el centre s'adequava a la normativa vigent; que hi havia la previsió de crear una nova unitat d'acolliment de vint places de nadons a Tarragona, un nou centre d'acolliment a les Terres de l'Ebre, un mòdul residencial per a vint places i un mòdul d'acolliment d'urgència al centre La Mercè per adolescents i preadolescents.

L'Administració, doncs, no va respondre a tots els suggeriments del Síndic, que han estat reiterats. Tot i comprendre que resoldre els problemes que presenta la situació d'un complex residencial tan gran com La Mercè és complicat, les mesures previstes pel Departament són insuficients per resoldre la situació.

D'acord amb això, el Síndic no pot valorar positivament que la principal mesura per fer front a la sobre-

ocupació de la llar Llevant del centre La Mercè sigui el nou centre de nadons previst d'obrir a Tarragona, perquè la creació d'un centre per a nadons hauria de ser una mesura temporal i caldria optar per esmerçar esforços a aplicar el recurs d'acolliment familiar d'urgència i diagnòstic.

### La sobreocupació d'alguns centres d'acolliment requereix l'aplicació de plans de xoc immediats

A hores d'ara s'està pendent de rebre la resposta al suggeriment de dissenyar un pla de xoc per al centre La Mercè i al pla per dotar de recursos diversificats els infants i els adolescents de les comarques de Tarragona i de les Terres de l'Ebre que són tutelats per l'Administració.

Una altra actuació referent al recurs residencial a les comarques de Tarragona és l'actuació d'ofici oberta arran de les notícies sobre el tancament d'un centre residencial d'acció educativa (CRAE) (A/O 02208/08). Arran de l'anunci del tancament del CRAE La Immaculada de Reus, es va creure convenient estudiar la situació dels infants i dels adolescents que hi vivien.

Per aquest motiu, el Síndic va sol·licitar informació al Departament d'Acció Social i Ciutadania sobre la previsió de crear places residencials a les comarques de Tarragona per fer front a la necessitat d'acollir els infants i els adolescents que residien en aquest centre. De la resposta del Departament es va observar que diverses mesures que es feien constar per resoldre el problema creat amb el tancament d'aquest centre residencial de Reus eren les mateixes que es feien constar per fer front a la sobreocupació de nadons a la llar Llevant del centre La Mercè de Tarragona: la creació d'un nou centre d'acolliment a Tarragona; la creació d'un nou centre d'acolliment a les Terres de l'Ebre; l'obertura d'un nou mòdul residencial per a 20 places, i la creació d'un nou mòdul d'acolliment d'urgències per a 8 places als terrenys del centre La Mercè.

Així mateix, en aquest informe s'assenyalava l'acord entre el Departament, l'Ajuntament de Reus i una fundació per a la cessió de pisos per traslladar-hi els 27 infants de La Immaculada, però no s'informava sobre la previsió de crear aquests nous centres i de traslladar-hi els infants. S'indicava també la creació urgent de 20 noves places residencials a Reus amb la Plataforma Educativa per acollir els infants proposats per a l'ingrés en un centre de les comarques del Baix

Camp i el Tarragonès. Tot i així, no s'aportava informació sobre si aquests dos recursos esmentats en darrer lloc tenien relació amb el tancament de La Immaculada i acollirien, per tant, també infants d'aquest centre.

D'acord amb això, atès que el cessament de l'activitat del CRAE La Immaculada estava previst per al mes d'agost, es va demanar una ampliació de la informació sobre els infants d'aquest centre i sobre els nous recursos; concretament, sobre la data de cessament de l'activitat del CRAE La Immaculada de Reus; sobre la destinació específica dels 27 infants i adolescents que hi residien fins ara i la data de trasllat de cada infant; sobre l'acord al qual s'havia arribat amb l'Ajuntament de Reus i la fundació quant a la creació de pisos per acollir infants de La Immaculada i la previsió d'iniciar-ne el funcionament; i sobre l'estat de la previsió de crear 20 noves places en tres pisos a Reus gestionats per una altra entitat.

El Departament va informar sobre el cessament de les activitats d'aquest centre el 16 de setembre i sobre el trasllat dels infants a altres CRAE. Quant a l'acord amb l'Ajuntament de Reus per a la creació de pisos per acollir infants, el Departament va comunicar que s'havia sol·licitat a una fundació que posés a disposició de la DGAIA 18 places de centre residencial a Reus i que s'havia acordat la concertació de places amb una altra fundació per gestionar un nou CRAE també a la ciutat de Reus, amb capacitat de 18 places.

El Departament entén que aquests dos nous centres donen sortida a tots els infants que abans residien a La Immaculada de Reus i ofereixen 11 places noves a la demarcació de Tarragona. Un cop estudiat el darrer informe sobre el tancament d'aquest centre, el Síndic valora que s'ha resolt el problema que havia plantejat l'anunci d'aquest tancament per als infants i els adolescents que hi residien.

### Molts CRAE no són adequats per a infants i adolescents amb dificultats especials

Pel que fa als CRAE, cal destacar especialment la dificultat d'obtenir recurs residencial adequat en el cas d'adolescents amb dificultats especials. Cal dir que el Reglament sobre protecció dels menors deseparats i de l'adopció preveu l'existència de centres específics anomenats d'educació intensiva per als menors de dotze a divuit anys que requereixin aquests mètodes educatius per avançar en el seu procés educatiu. Si s'aplica aquesta previsió, a Catalunya hi ha tres cen-

tres d'educació intensiva, situats tots tres a la demarcació de Barcelona, en els quals s'atenen els adolescents amb dificultats conductuals o que requereixen més contenció.

La insuficiència del nombre de places d'aquest tipus determina que de vegades l'assignació de recursos es faci sobre la base de la disponibilitat, i no sobre la base de les necessitats dels menors i de les propostes tècniques dels equips.

En les visites del Síndic als centres Castanyers, Pedrenyal i Can Rubió, s'ha posat en relleu que la insuficiència de places d'aquesta tipologia de recurs específic i l'existència d'una llista d'espera per accedir a aquests centres, més o menys reconeguda, comporta la inadequació del recurs o del centre concret en què s'assigna plaça als adolescents que esperen d'accedir-hi. Es tracta d'una situació que afecta el dret dels menors a tenir el recurs adequat a les seves característiques o a les necessitats de contenció que puguin presentar en un moment determinat i que sovint comporta que empitjori la seva situació.

La demora en l'assignació d'aquest tipus de recurs deriva de vegades en escapoliments dels menors dels centres, en la pèrdua de la plaça que tenien assignada i en un deteriorament de la situació personal dels menors que dificulta i, de vegades, els impossibilita el retorn posterior al recurs residencial del qual procedien. A la demora en l'accés, s'hi afegeix el fet que aquesta tipologia de centre no es troba en totes les demarcacions territorials i ingressar-hi comporta un nou desarrelament, també respecte del territori, que en dificulta la normalització.

### Les demores en l'assignació de recursos adequats poden derivar en escapoliments de menors dels centres

Són rellevants també els efectes que la demora en l'assignació d'aquest tipus de recurs genera en el sistema. En aquest sentit, el manteniment de menors en centres no adequats a les seves necessitats causa greus distorsions en el funcionament dels centres on tenen la plaça assignada, que provoquen cansament en els equips educatius dels centres i la percepció de manca de suport del sistema i de desatenció institucional.

En un altre cas (Q 03907/07) es va constatar que una noia havia esperat més d'un any a ingressar en un centre fins que se li va trobar una plaça en un centre

adequat a la seva situació i les seves necessitats, ja que la DGAIA considerava que en un altre centre la noia hauria continuat amb la pràctica d'escapoliments. Tot i les dificultats per fer efectiva la mesura proposada per a aquesta noia esmentades en l'informe rebut, el Síndic va recordar l'obligació de l'Administració de proveir d'un recurs alternatiu la família en el moment en què els infants ho necessiten i, en conseqüència, de posar els mecanismes correctors necessaris perquè hi puguin accedir.

### S'ha obert una actuació d'ofici per conèixer l'abast del problema dels menors tutelats escapolits de centres

En aquest cas, l'espera per poder accedir a una plaça residencial adequada es va retardar gairebé un any i, en aquest temps, segons les informacions aportades per la persona interessada, la noia es trobava en una situació d'alt risc i de desprotecció real, amb escapoliments continuats, i sense que la DGAIA, que n'exercia la tutela, tingués cura de la seva assistència, integritat i educació.

En aquest sentit, el Síndic comparteix el que el Departament va fer constar sobre les possibles conseqüències perjudicials d'assignar una plaça no idònia a aquesta noia, però entén que això no hauria de comportar una situació tan llarga d'impàs que posava la menor en situació d'alt risc.

També s'han rebut queixes de centres que exposen la preocupació pels escapoliments dels centres i la impossibilitat dels CRAE de complir el seu encàrrec respecte d'aquests infants.

Recentment s'ha obert una actuació d'ofici (A/O 05543/08) sobre aquest assumpte, atesa la resposta no satisfactòria del Departament d'Acció Social i Ciutadania en la tramitació d'una queixa. En el marc d'aquesta queixa, el Síndic va sol·licitar informació a l'Administració sobre el nombre de nois i noies tutelats per la DGAIA que estaven escapolits i sobre el nombre dels que havien estat localitzats i es trobaven pendents d'assignació de plaça residencial.

El Síndic va observar que durant l'any 2007 hi va haver un nombre significatiu d'infants i d'adolescents que havien estat escapolits durant un període de temps determinat i que un cop localitzats havien estat esperant que els fos assignada una nova plaça residencial. El Departament va fer constar que són situacions que sempre s'estudien i que es valora cas

a cas d'acord amb les circumstàncies del menor escapolit i els motius que poden haver provocat aquest escapoliment.

El Síndic va constatar, però, que aquestes situacions de desprotecció particulars, primer causades per la fugida i després per la manca de recurs residencial, no havien estat estudiades ni se'n coneixia la durada.

D'acord amb això el Síndic va suggerir que, d'una banda, s'estudiés el temps d'espera de plaça residencial dels nois i les noies tutelats per la DGAIA i escapolits de centres residencials d'acció educativa i de centres d'educació intensiva un cop han estat localitzats i, de l'altra, que s'elaborés un protocol d'actuació específic d'aplicació en les situacions d'aquest grup de nois i noies que faci possible el manteniment de les funcions tutelars de la DGAIA.

El Departament d'Acció Social i Ciutadania va informar que s'estudiarien els suggeriments del Síndic amb vista al futur, però no va informar sobre el nombre de nois i noies que es troben en aquesta situació. En vista d'això, es va obrir l'actuació d'ofici esmentada, perquè va entendre que, si bé és necessària l'atenció individualitzada cas a cas, això no obsta perquè aquest grup de nois i noies sigui tractat també com a grup que cal estudiar.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 01109/08	Situació dels infants a la llar Llevant del centre d'acolliment La Mercè de Tarragona
Q 00033/08	Procediment de desemparament i ingrés de dos menors al centre d'acolliment Els Estels
A/O 02208/08	Tancament del CRAE La Immaculada de Reus
Q 03907/07	Menor de tretze anys tutelada sense plaça a CRAE
A/O 05543/08	Situació dels menors escapolits de CRAE

## 6.5. Règims de visites en centres

Una altra qüestió important respecte a la situació dels infants i dels adolescents en centres d'acolliment i en centres residencials d'acció educativa té a veure amb el règim de visites amb els pares.

Aquest any s'han rebut diverses queixes per la manca de freqüència dels contactes dels infants amb els seus pares. Algunes d'aquestes queixes són referents a situacions en què els infants han retornat a casa amb els pares un cop s'ha fet l'estudi de la seva situació personal i familiar. Si bé les estades al centre

han estat curtes (un, dos o tres mesos), s'ha observat que la freqüència quinzenal que determinats centres d'acolliment estableixen des del moment de l'ingrés no es fa d'acord amb les necessitats dels infants ni amb les característiques del cas, sinó per raons d'organització del centre.

**El règim de visites dels centres d'acolliment s'ha d'adaptar de manera flexible a les necessitats dels infants**

L'establiment d'aquest tipus de règim de visites en què s'aplica una mateixa pauta per a tots els casos pot adequar-se a algunes situacions, però pot ser del tot inadequat quan la relació afectiva pares-fills és estreta, particularment si els infants són petits. Aquest ha estat el cas que s'ha plantejat en la queixa Q 00033/08, en què uns germans van ser ingressats en un centre d'acolliment per presumpte abús sexual. El Síndic, durant la tramitació d'aquesta queixa, després d'estudiar els informes demanats, visitar el centre i reunir-se amb l'equip del centre, va trametre al Departament d'Acció Social i Ciutadania diverses consideracions.

En l'informe s'al·ludia a la necessitat de protegir els menors perquè en aquell moment no quedava clara la identitat de l'abusador, però sorprenia la forma en què es va fer la separació dels infants dels pares, tenint en compte que es tractava d'una família que havia col·laborat amb l'Administració en l'estudi de la situació i pel fet que la revelació dels suposats abusos patits pel fill petit va sorgir de la mateixa família. Tot i que la prioritat era la protecció immediata dels infants d'una altra agressió sexual, aquesta protecció s'hauria d'haver conciliat amb la conveniència de buscar alternatives a la manca d'informació i a la manca de preparació de la separació dels infants dels pares.

En aquest sentit, l'Administració hauria pogut assumir la tutela dels infants i mantenir-los al domicili familiar, si els pares acceptaven determinats requisits per assegurar la protecció dels fills: l'exploració immediata dels infants per la Unitat d'Abusos Sexuals, la presentació diària a l'EAIA o al metge, entre d'altres. D'aquesta manera, s'haurien protegit els infants sense que patissin una victimització secundària de separació dels pares.

En segon lloc, pel que fa al règim de visites, l'informe de l'Administració assenyalava que, davant de situacions tan greus com els maltractaments i els abusos sexuals, el distanciament del nucli d'origen permet

que els menors puguin sentir-se protegits en un nou entorn que poden anar percebent com a segur. Malgrat que això és cert en determinades situacions, el Síndic va entendre que aplicar-ho de forma sistemàtica podia perjudicar greument l'estat emocional i psicològic dels infants i podia vulnerar el seu dret a mantenir contacte amb els pares, establert per l'article 9 de la Convenció sobre drets dels infants.

En aquest cas, sorprenia la manca total de contacte durant molts dies. En una situació com la d'aquests dos germans, en què sense cap preparació són separats dels pares i internats en un centre d'acolliment, no semblen justificades les mesures per evitar el contacte entre pares i fills, si més no, tenint en compte que les visites es fan al centre d'acolliment i en presència de professionals.

Així, amb relació a la freqüència quinzenal de visites dels infants amb els pares, no es podia acceptar com a sòlida des de la perspectiva de l'interès superior dels infants l'argumentació utilitzada per l'Administració, atès que la presència dels educadors del centre a les visites havia de ser suficient per protegir-los. En la mateixa línia, l'observació que es fa en aquestes visites constitueix una font d'informació sobre les relacions paternofiliales imprescindibles per a la valoració i el diagnòstic del cas.

### El tancament del servei de visites per les vacances de Nadal va fer que uns pares passessin quinze dies sense poder veure els fills

Quant al règim de visites, el Síndic va manifestar que, si bé en les situacions de maltractament o abús sexual cal proporcionar un entorn on els infants se sentin protegits, el règim de visites ha d'establir-se de forma individualitzada per a cada infant, en funció del seu interès específic, que s'ha d'anar concretant en cada cas. El règim de visites quinzenal, però, s'aplica de forma general a tots els infants ingressats al centre d'acolliment mentre dura l'estudi, independentment de les circumstàncies de cada cas. Aquesta mesura, establerta a priori i amb caràcter general, en el cas d'infants molt petits que poden tenir vincles afectius estrets i significatius amb els seus pares, pot resultar tranquil·litzadora per al centre d'acolliment, però no és acceptable des de l'interès dels infants.

El Síndic va entendre, així mateix, que el règim de visites no hauria d'estar condicionat per l'horari

d'oficines de la DGAIA. En el cas descrit, mentre que l'ingrés dels infants va tenir lloc el 21 de desembre, no va ser possible el contacte entre pares i fills fins al 2 de gener, a causa del tancament del servei de visites per les vacances de Nadal.

El Síndic va suggerir també que la DGAIA supervisés els criteris de l'establiment de les visites dels infants a les seves famílies, en general i al centre d'acolliment, i que s'assegurés que aquest règim s'estableix en cada cas en interès dels infants i se'n justifiqui la freqüència establerta sobre la base de les necessitats emocionals i psicològiques dels infants.

El Departament ha comunicat al Síndic que la DGAIA està portant a terme el seguiment de la Instrucció 1/2006, sobre el dret a visites, i que està valorant de modificar-la perquè els drets dels infants no es vulnerin per una praxi incorrecta.

Quant al suggeriment que la DGAIA hauria pogut assumir la tutela i mantenir-los al domicili familiar, el Departament considera que quan es descobreix la situació entorn d'uns abusos sexuals a un infant al nucli familiar, no hi ha cap garantia de protecció si es deixa al domicili familiar i que, davant dels diferents interessos en joc, el deure de l'Administració és la protecció prioritària dels infants.

En un altre cas (Q 04314/07) sobre la situació d'uns germans acollits en un centre, el Departament va exposar que la manca de visites freqüents s'havia decidit sobre la base d'un pronòstic incert sobre el seu retorn a casa i la conveniència de no crear vincles estrets. El Síndic va fer les recomanacions en la línia del cas anterior. El Departament ha respost que s'han acordat uns nous horaris de visites d'acord amb el nou pla de millora, més adaptats als horaris laborals del pare.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 00033/08	Procediment de desemparament i ingrés de dos menors al centre d'acolliment Els Estels
Q 04314/07	Disconformitat dels pares d'un infant tutelat amb el règim de visites

### 6.6. Acolliments en família

Amb relació al recurs d'acolliment en família, en l'Informe de 2007 es va destacar la queixa presentada per l'associació AFABAR, secció Alt Penedès, que plantejava diverses disfuncions en l'actuació de l'Administració i sobre la qual s'exposen les actuacions d'aquest any. El Departament d'Acció Social i Ciutadania va informar sobre el següent:

- a) La creació del nou espai de visites per a infants i adolescents (EVIA) havia significat l'ampliació dels horaris susceptibles de visites per compaginar els horaris de les diferents persones afectades i, per tant, s'havien establert mecanismes perquè els infants no s'haguessin d'absentar de l'escola i no haguessin de perdre hores de classe.
- b) Les mesures per ajudar els nois i les noies que assoleixen la majoria d'edat, regulades per la Llei 13/2006, de 27 de juliol, que va crear la prestació per a joves tutelats i extutelats i a la qual es poden acollir els nois que es troben en família acollidora.
- c) En relació amb els pagaments de despeses per determinats serveis, una vegada revisat el circuit dels expedients econòmics, el període global de tramitació és d'una mitjana de trenta dies, i es tramita amb un criteri de prioritat important en comparació amb altres pagaments efectuats pel Departament.
- d) Respecte dels pagaments d'ajuts a les famílies acollidores, l'Administració va afirmar que es pagaven puntualment cada mes una vegada s'havia dictat la mesura administrativa i s'havia resolt favorablement.

El Síndic va considerar que, tot i que es donava resposta a les quatre qüestions principals plantejades, aquesta no era suficient per resoldre la queixa presentada, atès que no es concretava quina era la situació actual ni les dificultats que sorgien a la pràctica en l'aplicació d'aquestes mesures. Continua arribant informació sobre les disfuncions i les complicacions existents per fer-les efectives. Aquesta informació no solament prové de l'associació referida, sinó també dels contactes, les reunions, les entrevistes i les visites amb diferents serveis i institucions del sistema de protecció.

### No s'estan aplicant les mesures anunciades pel Departament relatives als ajuts a famílies acollidores

Algunes d'aquestes queixes (Q 01301/08 i Q 02349/08) evidencien una discrepància important entre la informació tramesa per l'Administració i la que arriba de les persones interessades i d'altres fonts. Per aquest motiu, el Síndic va fer arribar al Departament d'Acció Social i Ciutadania les consideracions següents:

Respecte de les visites amb els pares, la creació del nou espai és molt ben valorada per les persones interessades, però no sembla suficient per resoldre

aquest problema, ja que moltes visites es continuen fent en horari escolar. També hi ha visites que s'han establert com a controlades i que no caldria que ho fossin, i les reclamacions en aquest sentit de les famílies acollidores no s'han escoltat. Així, les persones promotores de la queixa manifesten que els horaris de visites tenen conseqüències negatives per la pèrdua de classes d'uns infants que acumulen retards en l'aprenentatge i per l'estigmatització que representa haver de donar explicacions per marxar de l'escola. Així mateix, les persones acollidores es queixen que, a causa de l'horari, no poden donar el suport emocional i l'acompanyament psicològic que els infants sovint necessiten quan surten de les visites.

En relació amb la situació dels nois i les noies acollits en arribar a la majoria d'edat, el Pla jove constitueix un bon recurs per a un nombre determinat d'aquests nois i noies, però no per a molts d'altres. En aquest sentit, les persones interessades manifesten que l'accés als ajuts establerts per la Llei de prestacions és molt restrictiu i, en conseqüència, deixa en una situació de vulnerabilitat molts joves quan arriben a la majoria d'edat. Les persones interessades entenen que aquests nois i noies es podrien quedar amb les famílies acollidores si l'Administració les ajudés. De la resposta del Departament, se'n dedueix que l'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció (ICAA) no considera la inclusió dels joves tutelats en acolliment familiar en els programes per a joves extutelats quan assoleixen la majoria d'edat.

Respecte del cobrament de les despeses extres dels infants acollits, la prioritització per part del Departament d'aquests pagaments és adequada i el període de trenta dies per abonar el cost d'aquestes despeses no sembla excessiu. Amb tot, aquest termini freqüentment no es compleix i els tràmits per justificar les despeses són excessivament burocratitzats.

Finalment, pel que fa als pagaments de la prestació per infant acollit, es va informar el Síndic de diversos retards en el cobrament.

Per tot això, es va sol·licitar una ampliació i una concreció de la informació sobre les quatre qüestions plantejades i, especialment, sobre el nombre d'infants acollits en família que han tingut visites amb els pares en horari escolar, sobre la situació dels nois i les noies acollits en arribar a la majoria d'edat, i sobre el grau de puntualitat del pagament de les prestacions per infants i adolescents acollits.

El Departament, en l'informe de resposta, assenyala que, malgrat l'esforç per fixar les visites fora de l'horari escolar, la majoria es porten a terme dins d'aquest horari. El Departament fa constar que té la voluntat de promoure l'elaboració d'instruccions perquè tots els professionals d'equips d'infància i ado-

lescència s'ajustin a aquesta necessitat. El Departament ha informat el Síndic de l'augment de prestacions per a joves extutelats, incloent-hi els que han estat en acolliment familiar.

Amb relació a les mesures per als nois i les noies que assoleixen la majoria d'edat, el Departament reitera que la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic, no exigeix com a requisit que les persones joves extutelades treballin per poder cobrar; que les persones extutelades que es queden amb les famílies acollidores poden cobrar la prestació segons el que especifica el Decret 123/2007, de 29 de maig; i que l'Àrea de Suport als Joves Tutelats i Extutelats ha fet una interpretació àmplia de la prestació, atès que sovint el nucli familiar que acull el noi o la noia només pot continuar fent-ho gràcies a la prestació econòmica. El Departament també informa que l'aplicació de la Llei i el Decret ha significat un increment dels joves atesos, ja que part dels nois i les noies que tenen dret a la prestació no havien estat acollits anteriorment per l'Àrea de Suport i ho són ara amb motiu de l'elaboració del pla de treball individualitzat i el seguiment que el cobrament de la pensió comporta.

### Les visites pactades durant l'horari escolar tenen conseqüències negatives sobre els infants

Pel que fa als pagaments d'ajut a les famílies acollidores, el Departament valora que actualment no hi ha endarreriments en el pagament de les prestacions per infants acollits en família aliena; que les famílies en el moment de la constitució de l'acolliment són informades, no solament de les qüestions tècniques, sinó també del procés i de la tramitació que se seguirà en les prestacions que percebran i les quantitats corresponents.

Tot i així, hi ha discrepàncies notables respecte a la puntualitat dels pagaments entre el Departament d'Acció Social i Ciutadania i les famílies acollidores. Un cop estudiada la resposta del Departament, el Síndic li ha fet arribar un nou escrit amb diverses consideracions i suggeriments. Cal fer constar que el Departament no ha aportat la informació demanada sobre el seguiment de les famílies acollidores, l'establiment de les funcions del tutor i les del guardador, l'equiparació real dels ajuts, la publicació de les quanties, ni els retards en la tramitació de la documentació dels infants acollits. Així mateix, el Síndic ha demanat la concreció de mesures que evitin que

les visites amb els pares dels infants acollits es facin en horari escolar.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 01301/08	Demora en la concessió de la prestació econòmica per l'acolliment d'una menor
Q 02349/08	Retard en el pagament de les prestacions a les famílies acollidores

### 6.7. Problemes associats als processos d'adopció

L'any 2008 s'han continuat rebent queixes entorn de diversos aspectes relacionats amb els processos d'adopció. Algunes d'aquestes queixes es refereixen al tracte que reben els sol·licitants de les entitats habilitades per fer l'estudi o de l'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció; d'altres es refereixen a la lentitud i la gestió dels tràmits necessaris per adoptar o a la manca d'informació clara i concisa sobre l'estat de tramitació de l'expedient d'adopció.

Enguany, però, el gruix més important de queixes són, d'una banda, les referides a l'ajut per adopció internacional, d'entre les quals destaquen les que addueixen retard a l'hora de cobrar-lo i les que mostren disconformitat amb la denegació de l'ajut per haver-lo presentat fora de termini (especialment de famílies que arriben amb l'infant adoptat el mes de desembre, les quals al·leguen manca de temps per presentar la sol·licitud dins de termini).

D'altra banda, s'han rebut queixes presentades per famílies que tenen a càrrec infants d'origen marroquí en règim de *kafala*, pel fet de no tenir reconegut un ajut similar a l'ajut per adopció internacional que es reconeix a les famílies adoptives.

Pel que fa a les queixes relacionades amb l'ajut per adopció internacional (Q 00781/08 i altres), l'Ordre ASC/101/2008, de 4 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 filles i fills a càrrec i s'obre la convocatòria anual, determina que aquest ajut, el poden sol·licitar les famílies residents que hagin adoptat, amb la intervenció de l'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció, un infant d'un altre país entre l'1 de gener de 2008 i el 31 de desembre de 2008 i que tinguin la sentència, l'acta notarial o la resolució administrativa d'adopció o qualsevol altra documentació acreditativa.

Els diversos escrits de queixa rebuts se centren en la disconformitat en relació amb la diferència de temps i possibilitats de què disposen les famílies adoptives per presentar la sol·licitud, segons si l'adopció ha

estat constituïda al principi o al final de l'any, tenint en compte que el termini de presentació de sol·licituds per adopció internacional finalitza el 31 de desembre de cada any en curs i, excepcionalment, per a les famílies amb infants adoptats durant el mes de desembre, el termini de presentació de les sol·licituds finalitza el 31 de gener.

## Han augmentat les queixes sobre problemes en el cobrament d'ajuts per adopció internacional

D'acord amb el preàmbul de la Llei 18/2003, de quatre de juliol, de suport a les famílies, que versa sobre la necessitat de reforçar la família com a estructura bàsica de les relacions afectives interpersonals i factor de cohesió de la societat, amb actuacions i iniciatives perquè puguin assumir, amb qualitat de vida, les seves responsabilitats, el Síndic va proposar l'obertura d'una actuació d'ofici (A/O 05285/08), a fi d'estudiar la flexibilització dels terminis perquè fossin com més equitatius millor entre les sol·licituds d'ajut per adopció internacional, tot respectant el principi d'objectivitat d'acord amb el qual tots els supòsits de fets s'han de gestionar de la mateixa manera i sense que impliquin tractes desiguals.

En la queixa 00781/08, la persona interessada va exposar que el seu fill havia arribat a Barcelona el 29 de gener de 2007 i que els dies 30 i 31 de gener s'havia dedicat a fer tràmits (Registre Civil, Seguretat Social, etc.) i no havia tingut present la urgència de presentar la sol·licitud d'ajut per a adopció internacional per no quedar-se fora de termini. Així, la persona interessada va presentar la sol·licitud més tard i se li va denegar.

El Síndic s'ha tornat a adreçar al Departament d'Acció Social i Ciutadania per suggerir la possible flexibilització dels terminis fixats per presentar la sol·licitud d'ajut per adopció internacional, a fi que esdevinguin el màxim d'equitatius per a tothom.

En una altra queixa (Q 01878/08), les persones interessades mostraven la disconformitat amb la resolució denegatòria de l'ajut per adopció internacional que havien presentat en data 29 de juny de 2007 al Departament d'Acció Social i Ciutadania. El motiu de la denegació feia referència a l'incompliment de l'article 26 a) de l'Ordre ASC/54/2007, de 6 de març (DOGC 4847, del 22 de març de 2007), per la qual s'aproven les bases per a la concessió de les prestacions econòmiques i els ajuts per a les famílies amb filles i fills a

càrrec i s'obre la convocatòria per a l'any 2007. L'article esmentat especifica que, per rebre l'ajut, "cal haver adoptat un infant o infants procedent/s d'un altre país i tenir la sentència, acta notarial o resolució administrativa d'adopció, o qualsevol altra documentació acreditativa de l'adopció, entre l'1 de gener de 2007 i el 31 de desembre de 2007".

Els promotors de la queixa explicaven que al formulari normalitzat de sol·licitud i tota la documentació preceptiva s'adjuntava un escrit en el qual es feia constar que durant l'any 2007 les persones interessades van estar majoritàriament vivint a Moçambic per raons laborals, raó per la qual els va ser impossible acollir-se als ajuts convocats aquell any per la Generalitat de Catalunya. La resposta rebuda del Departament d'Acció Social i Ciutadania indicava que són beneficiàries de les prestacions econòmiques i dels ajuts aquelles famílies amb infants a càrrec residents a Catalunya i, per aquest motiu, les persones interessades no podien ser beneficiàries d'aquest ajut pel fet que no complien el requisit de la residència a Catalunya en el moment de fer l'acte d'adopció de la seva filla, per la qual cosa el supòsit quedava fora de l'abast de la convocatòria i es denegava la subvenció sol·licitada.

Amb tot, de la documentació adjunta que presentaven els promotors de la queixa, es va observar l'existència del certificat d'empadronament a Barcelona de la persona interessada, ininterrompudament des del 25 de maig de 1992. Així, tenint en compte que el certificat d'empadronament és el document acreditatiu de la residència de la sol·licitant, malgrat que hagués passat llargues temporades a Moçambic per raons laborals i de cooperació, el Síndic s'ha tornat a adreçar al Departament d'Acció Social i Ciutadania i li ha suggerit que revisi la consideració jurídica segona de la resolució del recurs d'alçada de data 3 d'octubre de 2008, que diu textualment que "l'Ordre ASC/54/2007, de 6 de març, i l'Ordre BEF/74/2006, d'1 de març, corresponent a la convocatòria per a l'any 2006, en les respectives bases número 2, determinen que són beneficiàries de les prestacions econòmiques i dels ajuts que preveu aquesta Ordre aquelles famílies amb infants a càrrec residents a Catalunya i atès que les persones adoptants no residien en aquell moment a Catalunya, el supòsit resta fora de l'abast de la convocatòria i correspon denegar la subvenció sol·licitada".

L'ajut per adopció internacional no és una prestació de caràcter continuat i, per tant, l'atorgament està condicionat a convocatòries anuals. Per aquest motiu, es disposa que són beneficiàries de l'ajut per adopció internacional les famílies que hagin adoptat un infant o infants procedent/s d'un altre país i que tinguin la sentència, l'acta notarial o la resolució administrativa d'adopció, o qualsevol altra documentació acreditativa de l'adopció, entre l'1 de gener i el 31 de desembre de l'any de la convocatòria.



El Síndic entén que el Departament no pot fer aplicacions concretes i subjectives de les disposicions normatives que suposin un tracte divers en relació amb altres ciutadans, tenint en compte que “l’ajut per adopció internacional, dins del marc de les convocatòries anuals per a la concessió de les prestacions econòmiques i els ajuts per a famílies amb filles i fills a càrrec, té com a objectiu donar suport econòmic a les famílies que adoptin un menor o menors procedents d’un altre país i compleixin els requisits que estableix l’Ordre per fer front a les despeses ocasionades pels tràmits necessaris per a la constitució d’una adopció internacional”.

### S’haurien de flexibilitzar els terminis per als ajuts per adopció internacional

Amb tot, el Síndic s’ha adreçat al Departament d’Acció Social i Ciutadania per suggerir que s’estudiï la possible flexibilització dels terminis perquè siguin tant equitatius com sigui possible per a tots els sol·licitants, tenint en compte les diferents dates de constitució de cada adopció i altres circumstàncies, com el cas concret que presenten els promotors d’aquesta queixa, tot respectant el principi d’objectivitat, d’acord amb el qual tots els supòsits de fets s’han de gestionar de la mateixa manera i sense que impliquin tractes desiguals davant de les mateixes situacions.

D’altra banda, cal destacar les queixes 00843/08 i altres, presentades per diverses famílies a càrrec d’un infant d’origen marroquí en règim de *kafala*, les quals manifesten la disconformitat per la manca de reconeixement d’un ajut similar a l’ajut per adopció internacional de les famílies adoptives.

Sobre aquesta qüestió, l’Ordre ASC/101/2008, de 4 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 filles i fills a càrrec i s’obren les convocatòries anuals, determina que aquest ajut el poden sol·licitar les famílies residents que hagin adoptat, amb la intervenció de l’Institut Català de l’Acolliment i l’Adopció, un menor o menors procedents d’un altre país entre l’1 de gener de 2008 i el 31 de desembre de 2008 i que tinguin la sentència, l’acta notarial o la resolució administrativa d’adopció o qualsevol altra documentació acreditativa.

El Departament d’Acció Social i Ciutadania indica que, en la resolució de les sol·licituds d’aquests ajuts, és l’ICAA qui certifica si es tracta d’un cas d’adopció internacional vàlid als efectes de l’Ordre que regeix

l’ajut per ser-ne persona beneficiària. En aquests casos, s’indica que la possible adopció internacional s’ha portat a terme al Marroc, on no es constitueixen adopcions en termes jurídics. En aquest país, de fet, no hi ha la figura jurídica de l’adopció, sinó la de la *kafala*, segons la qual la persona beneficiària pren el compromís de fer-se càrrec de la protecció, l’educació i la manutenció del menor abandonat. La *kafala* s’assimila a un acolliment familiar i, en tot cas, no crea el vincle de filiació entre el menor i els seus acollidors necessari per entendre que es tracta d’un procés d’adopció autoritzat pel país d’origen.

Per això, l’Institut Català de l’Acolliment i de l’Adopció no considera el supòsit com un cas d’adopció d’un menor o menors procedents d’un altre país, tal com requereix l’Ordre relativa a les prestacions i ajuts per fill i filla a càrrec per ser beneficiari de l’ajut per adopció internacional, sinó que el considera un procés d’acolliment.

Nogensmenys, les persones interessades que han presentat escrits de queixa deixen constància que la família que rep un infant en aquesta situació també té la necessitat i el dret a rebre l’ajut i el suport de les institucions públiques.

### La *kafala* no és reconeguda per la Generalitat als efectes d’ajut econòmic

Per això, el Síndic va proposar l’obertura de l’actuació d’ofici 05284/08 per estudiar la situació i les necessitats de les famílies que reben un infant en *kafala*.

Sense entrar a debatre el fons argumental sobre si la institució de la *kafala* s’assimila a una adopció internacional o a un acolliment familiar, el Síndic s’ha adreçat al Departament d’Acció Social i Ciutadania i li ha traslladat les consideracions següents:

- La *kafala* implica que la família es fa càrrec de manera permanent de la protecció, l’educació i la manutenció de l’infant.
- El fet que l’infant procedeixi d’un altre país ha comportat a la família haver de fer front a les despeses econòmiques causades pels tràmits necessaris a aquest efecte.

El Departament indica que l’ICAA no considera conforme a la llei en vigor la possible adopció nacional posterior, ja que és contrària a la legislació del país d’origen. Com a conseqüència, no neix el dret a rebre l’ajut per a la tramitació de l’adopció internacional, ja que, en cap moment, es constitueix una adopció ni és

voluntat del país d'origen del menor que l'adopció es tramiti als jutjats del lloc de residència dels acollidors, tot i que aquests ho puguin sol·licitar i s'assimili aquesta figura a la d'una adopció.

### S'han d'establir ajuts per a les famílies que es fan càrrec d'infants en règim de *kafala*

Amb tot, la resposta no fa referència a la valoració que el Síndic demanava del Departament d'Acció Social i Ciutadania sobre si considera que la família que rep un infant en aquesta situació també té la necessitat i el dret a rebre ajut i suport per part de les institucions públiques, i de quina manera es pot canalitzar, més enllà de l'Ordre relativa a les prestacions i els ajuts per fill i filla a càrrec.

En concret, el Síndic demanava la posició del Departament esmentat respecte a la necessitat de reforçar la família que té un infant en *kafala*, com a estructura bàsica de les relacions afectives interpersonals i factor de cohesió de la societat, amb actuacions i iniciatives perquè pugui assumir, amb qualitat de vida, les seves responsabilitats, en el sentit que apunta el preàmbul de la Llei 18/2003, de suport a les famílies, tenint en compte que les disposicions d'aquesta llei també són aplicables a l'acolliment i a les altres situacions jurídiques a les quals les lleis atribueixin o reconeguin els mateixos efectes jurídics que a la família.

El Síndic està pendent de rebre resposta sobre la posició del Departament d'Acció Social i Ciutadania respecte a les consideracions precedents relatives a les necessitats, l'ajut i el suport a les famílies a càrrec d'un infant en *kafala*.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00781/08	Denegació de l'ajut per adopció internacional
Q 01878/08	
A/O 05285/08	Sobre els ajuts per adopció internacional
Q 00843/08	Disconformitat amb la denegació de l'ajut internacional per <i>kafala</i>
A/O 05284/08	Estudi de situació de les famílies que reben un infant en <i>kafala</i>

#### 6.8. Menors estrangers no acompanyats

En el decurs de l'any 2008, el Síndic ha continuat l'estudi i l'anàlisi de l'actuació d'ofici 01512/07, en relació amb les garanties en els procediments de repatriació

per reagrupació de menors immigrants no acompanyats. Aquest estudi mostra que el procés i el model d'atenció d'aquest col·lectiu mostra disfuncions del sistema quant a aspectes jurídics i tècnics que dificulten la integració i la inserció sociolaboral d'aquests menors a Catalunya i sobre la manca de garanties observades en els processos de repatriació que s'insten per reagrupament familiar.

La situació d'aquests menors és problemàtica des del punt de vista jurídic per la seva doble condició: d'una banda, immigrants irregulars, amb la restricció de drets que aquesta situació comporta i, d'altra banda, menors d'edat, que els garanteix una protecció que no sempre coincideix amb l'ajuda que ells desitgen, però en tot cas és l'ajuda a la qual tenen dret.

Aquests menors emigren sense família, de manera irregular, i es troben en territori català sense representació legal i en situació de desemparament. Per aquest motiu, les mesures de protecció existents al nostre ordenament jurídic són també extensibles a aquests menors.

### Els menors immigrants no acompanyats tenen el mateix dret a la protecció pública que els menors catalans

D'acord amb l'ordenament jurídic vigent, els menors immigrants tenen dret a la protecció pública i, a més, el tenen en igualtat de condicions amb els menors catalans. Aquesta premissa deriva, en primer lloc, de la Constitució espanyola, que estableix, en l'article 39.4, que "els nens gaudiran de la protecció prevista en els acords internacionals que vetllin pels seus drets". La remissió de la Constitució als tractats internacionals pel que fa a la protecció de la infància significa evidentment la vinculació a la Convenció internacional sobre els drets dels infants de 1989.

A més dels aspectes ja assenyalats, cal destacar que el Defensor del Poble ha recomanat, en el mateix sentit que el Consell General de l'Advocacia Espanyola, que es notifiquin formalment les resolucions de repatriació als menors i que se'ls escolti prèviament. Així mateix, ha manifestat la seva preocupació per la manca de garanties que es produeixen en els processos de repatriació d'aquests menors per la manca d'assistència d'advocat que els permeti manifestar la seva oposició.

La Instrucció 6/2004, de la Fiscalia General de l'Estat, determina que la repatriació no és un objectiu que

calgui perseguir per damunt de tot. Es tracta d'interessos en conflicte i poden convergir-hi altres interessos com ara la vida, la integritat física o psíquica i el respecte als drets fonamentals dels menors.

De l'anàlisi dels diversos aspectes sobre els processos de repatriació de menors immigrants, i partint de les consideracions jurídiques precedents, el Síndic s'ha adreçat diversos cops al Departament d'Acció Social i Ciutadania per sol·licitar informació sobre les actuacions que es duen a terme i en els processos de repatriació de menors i el grau de compliment de les garanties esmentades anteriorment pel que fa a l'audiència, l'escolta, les notificacions, la traducció i la informació.

El Departament d'Acció Social i Ciutadania argumenta que la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència només es limita a fer la proposta de repatriació davant la Subdelegació de Govern i a comunicar que ha fet 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, els duu a terme la Subdelegació de Govern, i que és aquesta administració pública la que està obligada a tramitar aquest procediment administratiu d'acord amb la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i segons la Llei orgànica 4/2000, d'estrangeria, i el Reglament que la desplega, el Reial decret 2393/2004, de 30 de desembre.

El Departament únicament va deixar constància 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 menors signen una vegada ha estat degudament explicada.

### La DGAIA hauria de garantir el dret de l'infant a una assistència jurídica davant dels processos de repatriació

Així, tot i que l'Administració consideri que només es limita a proposar i que els procediments de repatriació, els duu a terme la Subdelegació de Govern, s'ha de recordar que s'ha d'escoltar l'infant en qualsevol procediment administratiu o judicial que l'afecti, i aquest dret no es garanteix solament demanant formalment l'opinió de l'infant o amb l'assistència d'un traductor, encara que sigui per mitjà d'un represen-

tant, 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).

Així, tenint en compte la resposta rebuda del Departament d'Acció Social i Ciutadania, el Síndic es va tornar a adreçar al Departament per traslladar-li un conjunt de consideracions i suggeriments.

Primerament, va demanar al Departament que es posicionés davant dels casos de conflicte d'interessos entre el menor i la DGAIA.

En segon lloc, va suggerir la creació d'un protocol d'actuació global que inclogués cadascuna de les intervencions que s'havien de dur a terme i el temps que calia respectar des que el menor era posat a disposició de la DGAIA perquè es complissin totes les garanties en els processos de repatriació per reagrupació familiar que la legislació internacional, estatal i autonòmica assenyalen.

I en tercer lloc, també va suggerir al Departament d'Acció Social i Ciutadania la conveniència de signar convenis de col·laboració amb la Subdelegació de Govern de Barcelona i l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona, a fi d'establir circuits d'actuació que respectin totes les garanties jurídiques.

Per altra banda, sobre aquest mateix assumpte, el Síndic es va adreçar a la Subdelegació de Govern per sol·licitar informació, i amb caràcter general va sol·licitar:

- Com es practica i es documenta el tràmit d'escoltar el menor previst a l'article 92.4 del Reglament d'estrangeria a l'expedient que es tramita per executar el procediment de repatriació.
- Si el menor està assistit per un intèrpret que pugui informar-lo amb claredat de tot el procediment i dels drets que li corresponen.
- Si les resolucions administratives es notifiquen directament al menor.
- La seva valoració sobre el fet que en els 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 va donar resposta al Síndic i va indicar que, com a òrgan de l'Administració General de l'Estat a Catalunya, la institució competent per dur a terme la gestió de la queixa era el Defensor del Poble. Així, el Síndic va adreçar la petició d'informe al Defensor del Poble.

El Defensor del Poble va emetre una resolució que va adreçar a la Subdelegació de Govern de Barcelona amb les recomanacions següents:

1. En els expedients de repatriació de menors no acompanyats que en endavant tramiti la Subdelegació del Govern, cal que s'escolti el menor en el marc del procediment administratiu que aquest organisme iniciï. Aquest tràmit ha de substanciar-se d'acord amb el grau de maduresa i desenvolupament del menor, abans de dictar la resolució.

2. Que es revisin les setanta-dues resolucions de repatriació dictades que es troben pendents d'execució, amb la retroacció de les actuacions al moment immediatament anterior a la resolució, a fi de formalitzar el tràmit d'audiència previst a l'article 92.4 del Reial decret 2393/2004.

3. En endavant, i també en relació amb els setanta-dos expedients pendents d'execució, que es notifiquin als menors les resolucions que puguin recaure en els expedients de repatriació, amb la indicació dels recursos que hi puguin interposar en contra.

4. Que s'iniciïn els tràmits per a la signatura d'un conveni de col·laboració entre la Subdelegació del Govern de Barcelona i l'Il·lustre Col·legi d'Advocats d'aquesta ciutat en matèria d'assistència jurídica a menors estrangers no acompanyats, a fi que aquests menors comptin amb la deguda assistència jurídica en els procediments de repatriació que els afectin.

## El Defensor del Poble ha instat la Subdelegació del Govern a revisar les resolucions de repatriació

Aquestes consideracions van en la línia de resolucions anteriors del Síndic. En aquest marc, el Síndic s'ha tornat a adreçar al Departament d'Acció Social i Ciutadania per demanar informació sobre com duu a terme els tràmits d'informació, audiència i notificació al menor la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.

### 6.9. Justícia juvenil

En l'àmbit de la justícia juvenil cal destacar especialment dues novetats importants l'any 2008. D'una banda, cal fer esment de la Resolució EDU/2407/2008, de 22 de juliol, per la qual s'aproven les instruccions per al funcionament de les unitats docents als centres educatius de la Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil, i el procediment per al traspass d'informació de l'avaluació de l'alumnat als instituts d'educació secundària i als

centres i les aules de formació de persones adultes. Aquesta resolució és un pas endavant per garantir el dret a l'educació de menors que per sentència judicial no poden assistir a centres escolars.

D'altra banda, el Departament de Justícia ha posat en marxa l'aplicació d'un protocol de valoració del risc de reincidència (SAVRY), que modifica significativament els mètodes de treball dels professionals de medi obert i d'assessorament penal. Aquest apartat fa una valoració d'aquest protocol i recull també algunes queixes presentades per interns de centres educatius de justícia juvenil.

Cal assenyalar també que al llarg de l'any 2008 el Síndic ha rebut ha rebut consultes i queixes de nois ingressats en centres educatius. Aquests joves han demanat la intervenció del Síndic arran de la seva disconformitat amb una presumpta vulneració de drets com a resultat de sancions imposades, de l'aplicació de mesures educatives, manca de sortides i permisos, o manca d'atenció suficient per part de l'advocat d'ofici. En cada una de les queixes individuals s'han fet les gestions corresponents per investigar els fets o les situacions denunciades, amb la col·laboració del Departament de Justícia i de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Catalunya.

### L'aplicació d'un nou protocol de valoració del risc de reincidència

El Síndic va rebre una queixa (Q 01357/08) d'un grup de professionals de medi obert de la Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil en relació amb l'obligatorietat d'aplicar el protocol SAVRY (Structured Assessment for Violence Risk in Youth) en la seva tasca quotidiana. Posteriorment, han sol·licitat també la intervenció del Síndic pel mateix assumpte professionals de l'equip tècnic de menors amb funcions d'assessorament a la instància judicial, arran de la implantació del protocol esmentat amb caràcter universal a partir del mes de gener de 2009.

Els promotors de la queixa han exposat la seva preocupació per la incidència que l'aplicació d'aquest protocol pot tenir en els drets dels menors amb els quals intervenen, tant en l'acció educativa com en els drets com a treballadors, i també en el compliment de les obligacions que els imposen els codis deontològics professionals respectius.

Aquest grup de tècnics de medi obert, partint de la seva funció en l'execució de mesures judicials, especialment en la de llibertat vigilada (que inclou l'ajuda i el control), entenen que les eines tècniques que utilitzen són l'entrevista amb el menor i la família, la relació amb persones referents, acompanyaments als recursos que s'hagin d'utilitzar i coordinacions amb

altres professionals. En aquest sentit, invoquen que la intervenció socioeducativa amb medi obert és una intervenció dinàmica, perquè el fet educatiu i els subjectes ho comporten i perquè s'executa en l'entorn amb realitats variables i complexes, i que és imprescindible una observació i una actitud d'escolta activa dels professionals seleccionant i prioritzant intervencions. També es fa constar la importància d'establir un vincle menor-professional.

### S'han plantejat possibles vulneracions dels drets dels menors arran de l'aplicació del protocol SAVRY

Des de la funció que tenen encarregada, les persones interessades plantegen que la nova metodologia de treball té com a eina principal el protocol SAVRY, el qual pretén valorar el risc de reincidència dels menors atesos, mitjançant la detecció d'una sèrie de factors de risc i de protecció. La metodologia d'aplicació del protocol consisteix a passar un qüestionari personal als menors durant el primer mes d'intervenció, traslladar aquesta informació a una base de dades amb l'objectiu de fer una valoració final del risc de reincidència, actualitzar-la cada tres mesos i recollir el que conté en un document per elaborar els informes a la instància judicial.

D'acord amb la informació aportada i amb l'estudi de la normativa de referència, el Síndic va sol·licitar informació al Departament de Justícia sobre:

- a) els objectius perseguits amb la implantació del nou model;
- b) la valoració del Departament respecte de possibles vulneracions de drets dels menors i de les seves famílies, i també de diferents codis deontològics professionals i altra normativa (protecció de dades) que en pugui comportar l'aplicació;
- c) si s'havia formalitzat algun tipus de consulta prèvia amb l'Agència Catalana de Protecció de Dades per valorar la seva adequació a la normativa vigent en aquest àmbit;
- d) si s'havia previst la creació d'algun òrgan tècnic de seguiment i valoració del resultat de l'aplicació;
- e) si s'havia pres en consideració la possibilitat d'adoptar mesures alternatives que fessin compatible l'obtenció de dades relatives a la reincidència dels menors amb la preservació del dret a la seva intimitat de menors i a la de les seves famílies i el respecte als codis deontològics professionals dels treballadors que hi intervenen.

El Departament de Justícia va trametre al Síndic un primer dossier amb informació extensa sobre la petició i la còpia dels documents sol·licitats, i recentment ha tramès un nou informe de la Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil, amb còpia de diversa documentació referent a aquest assumpte.

En els informes de l'Administració es fan constar els motius de la implantació d'aquesta metodologia, entre d'altres possibles, i s'exposa que explorar i avaluar els factors de reincidència i els factors de protecció es converteix en una tasca indispensable dels professionals.

Quant a la forma de recollir la informació, el Departament fa referència als codis deontològics dels col·legis professionals afectats, amb relació al deure de reserva i confidencialitat, però entén que "els codis deontològics de qualsevol professió han de ser respectats, però estan sotmesos al dret i no poden ser interpretats en contra de les lleis".

La complexitat del tema, les successives informacions que han anat arribant al Síndic i les reunions pendents tant amb les persones interessades com amb l'Administració mantenen aquest cas en estudi. Aquest estudi del Síndic parteix de la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets dels infants i dels principis inspiradors de l'execució de les mesures del Reglament de la llei orgànica reguladora de la responsabilitat penal dels menors: l'interès superior del menor d'edat sobre qualsevol altre interès concurrent, la informació dels drets que els corresponen en cada moment i l'assistència necessària per poder exercir-los, i l'aplicació de programes fonamentalment educatius que fomentin el sentit de la responsabilitat i el respecte pels drets i les llibertats dels altres.

### El Departament de Justícia ha justificat l'adequació del SAVRY als objectius del sistema penal per a menors

En unes primeres consideracions, s'observa que l'aplicació del protocol SAVRY planteja la necessitat d'estudiar les qüestions següents:

1. Una possible vulneració del dret a la intimitat i la privacitat dels menors i de les seves famílies en el procediment d'aplicació del qüestionari SAVRY.
2. El respecte del dret dels menors a ser informats sobre l'objectiu i l'ús del resultat del qüestionari.

3. La garantia que l'ús de les dades obtingudes respecta el dret a la privacitat dels menors implicats.

Tot i que el cas continua pendent d'estudi, seguidament s'esmenten algunes consideracions entorn de les qüestions exposades des del punt de vista d'una possible vulneració de drets dels nois i les noies en el sistema de responsabilitat penal juvenil.

D'una banda, s'observa que els objectius que persegueix el Departament de Justícia amb aquest mètode d'intervenció són ajustats a dret perquè compleix l'encàrrec que té respecte als joves de l'àmbit de la justícia juvenil. Amb tot, cal plantejar si la informació necessària que es deriva de l'ús del SAVRY per al "disseny de polítiques o per a l'avaluació i la millora contínua del sistema", arguments utilitzats pel Departament de Justícia, podria derivar de dades estadístiques que preservessin la identitat dels nois i les noies estudiats.

### La normativa internacional garanteix el respecte del dret a la privacitat també en les fases de procediment

D'altra banda, les raons d'"informació necessària" i d'"utilitat" de l'aplicació del SAVRY poden respondre a objectius diversos, com ara la necessitat d'homogeneïtzar les intervencions dels professionals per aconseguir millors resultats en la intervenció, la concentració d'esforços en els nois i les noies amb un pronòstic de més proclivitat a la reincidència, la classificació dels nois i les noies en funció de la dificultat de reinserció, o la disponibilitat de bases de dades en forma de fitxes de "possibles antecedents". Aquests són objectius de naturalesa diferent i no sempre complementaris, per la qual cosa cal clarificar les funcions de necessitat i utilitat de la informació.

Amb relació a la protecció de dades, la Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil fa constar que les dades tractades dins del programa SAVRY no són diferents de les recollides amb anterioritat i declarades pertinents al seu dia, i que aquest programa consisteix en un protocol de realització d'informes millorat que treballa amb la mateixa informació de què es disposava anteriorment, però amb una nova metodologia.

Sobre aquests aspectes és important tenir en compte el que estableix l'article 16 de la Convenció sobre els drets dels infants amb relació al dret a la privacitat que assenyalava que "cap infant serà sotmès a interferències il·legals o arbitràries en la seva privacitat,

família, casa o correspondència". L'article 40 de la mateixa Convenció, sobre l'administració de la justícia juvenil, estableix que l'infant acusat o imputat d'haver infringit la llei ha de "tenir garantit el respecte de la seva privacitat en totes les fases de procediment". I el Comitè sobre els Drets dels Infants ha suggerit, en aquest sentit, que aquesta premissa s'apliqui també als infants en el sistema de justícia juvenil que estan en família.

Respecte a la manca d'informació als menors sobre l'objectiu del qüestionari i l'ús que se'n fa, cal valorar-la des de la perspectiva del que exposa el mateix Comitè de Drets dels Infants respecte del registre i l'arxivament de les dades sobre l'infant (en salut, educació, serveis socials, i justícia juvenil), quan diu que "la llei hauria de garantir que el noi coneix l'existència del registre de les dades, que estan arxivades, que hi ha de tenir accés i se n'ha de poder corregir el contingut".

El Departament de Justícia fa constar que les dades amb què es treballa són les cedides per l'òrgan judicial pertinent, les resultants de l'observació de la conducta i les entrevistes professionals voluntàries dutes a terme als menors subjectes a execució penal; que el consentiment per tractar les dades del menor és el que estableix l'article 6 de la Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal i de la Llei 27/2001, de justícia juvenil, i entén que es tracta d'una excepció de la recollida del consentiment formal basada en la mateixa Llei orgànica de protecció de dades de caràcter personal i en la normativa pròpia de l'execució de mesures en l'àmbit del menor.

### El SAVRY hauria de garantir l'exercici de la capacitat dels professionals per elaborar plans individualitzats per als joves infractors

Quant a l'obligació d'informar el menor, el Departament estima que es tracta de l'execució d'una mesura o ordre judicial que s'ha iniciat al marc del poder judicial i que ha de retornar-hi perquè en faci el control i el tractament. En aquest sentit, adverteix que les dades personals inicials no són recollides directament de la persona interessada, sinó que són cedides en el marc de l'expedient judicial i la nova informació recollida fa referència l'evolució del cas amb destinació a l'òrgan judicial que controla l'execució de la mesura.

Per concloure aquest apartat, el Síndic, sense qüestionar la bondat del mètode SAVRY com a instrument

de valoració del risc de reincidència en l'actuació delictiva i de la valoració dels factors de protecció, aspecte que no és competència del Síndic, valorarà també si l'aplicació del SAVRY té en compte el treball tècnic, la capacitació professional i la importància del vincle relacional que cal establir per aconseguir els objectius de la justícia penal juvenil. La relació de confiança necessita un procés, i l'entrevista en aquest tipus d'intervenció és considerada imprescindible per a la modificació de pautes de conducta.

Tot i que està pendent la resolució de la queixa, es vol assenyalar la bona disposició del Departament de Justícia a col·laborar amb el Síndic en la tramitació d'aquesta queixa, mitjançant diverses trameses d'informació i documentació i la facilitat d'un diàleg obert i permanent.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 01357/08	Obligatorietat d'aplicació del protocol SAVRY a menors en medi obert

### 6.10. Relacions amb les administracions

En l'àmbit dels drets dels infants, el Síndic manté relacions amb un nombre significatiu d'administracions, tot i que, com és lògic, el Departament d'Acció Social i Ciutadania és l'interlocutor més freqüent. En la línia del que ja es detectava l'any 2007, les relacions amb aquest departament són positives des del punt de vista de la fluïdesa de la comunicació. Així mateix, s'ha mantingut la facilitat d'accés a la informació gràcies a la presència de persones de referència del Departament en comunicació directa amb el Síndic. Pel que fa als temps de resposta, en canvi, es detecta una regressió respecte a les millores de l'any 2007. La mitjana de temps de resposta ha augmentat sensiblement i, en alguns casos, continuen produint-se retards significatius o absència de resposta.

Així, en el cas de la queixa 04314/07, arran de la disconformitat amb el règim de visites establert, plantejada pels pares d'uns infants tutelats per la DGAIA i ingressats en un CRAE, el Síndic va sol·licitar informació sobre la queixa el 10 d'octubre de 2007; la resposta del Departament va arribar el març de 2008 (sis mesos després de la sol·licitud). El maig de 2008, el Síndic va sol·licitar una ampliació de la informació, la qual va reiterar el mes de setembre. El 12 de desembre 2008 (set mesos després de la segona sol·licitud) el Departament va respondre que s'havien acordat nous horaris de visites i un nou pla de millora, i va fer constar les dificultats per arribar a un acord amb els pares.

Igualment, en la queixa 00259/08, en la qual una mare que havia sortit de la presó exposava que no havia rebut resposta a la sol·licitud de recuperació de

les seves filles, el Síndic es va adreçar al Departament el mes de maig de 2008, però la resposta no va arribar fins el mes de desembre de 2008 (set mesos més tard), després d'haver-la reiterat. Aquests són exemples de retards excessius en les respostes, els quals poden agreujar determinades vulneracions de drets.

Cal destacar especialment la col·laboració positiva amb el Departament de Justícia, i especialment amb la Direcció General de Justícia Juvenil, tant pel que fa a la gestió dels expedients de queixa de joves interns en centres com respecte a la queixa 01357/08, relativa a la posada en marxa del protocol SAVRY, al qual s'ha fet referència en l'apartat corresponent en aquest capítol. El Departament de Justícia ha comunicat oportunament els passos fets en l'avaluació de l'aplicació d'aquest protocol i s'ha mostrat disposat a mantenir un diàleg permanent amb el Síndic sobre el tema.

Un cop més, les relacions amb les administracions esdevenen especialment complexes en aquells casos que són clarament un terreny de responsabilitat interdepartamental. En aquestes situacions, el Síndic es troba sovint amb respostes elusives de responsabilitats que fan evident l'existència d'àmbits de gestió descoberts per l'acció de cap administració i que afecten els drets dels infants. Aquest és el cas de la cobertura de necessitats d'infants amb discapacitats que requereixen serveis que no són proveïts ni pel Departament de Salut ni pel Departament d'Acció Social i Ciutadania, o el cas de la regulació de la supervisió de serveis a la primera infància que no són formalment ludoteques o escoles bressol, en què cap departament considera que en tingui la responsabilitat. A la dificultat de l'acció transversal, s'hi afegeix, doncs, el problema de la comunicació i la coordinació interinstitucional necessàries per donar cobertura a aquests drets.

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

#### Queixa 04050/03

##### Disconformitat amb l'atenció que reben els infants i els adolescents acollits al centre residencial d'acció educativa Mas de Gualba

En relació amb la queixa per l'atenció que reben els infants i els adolescents acollits al centre residencial d'acció educativa Mas de Gualba, el Síndic s'adreça al Departament d'Acció Social i Ciutadania per insistir en la necessitat que el seguiment dels centres sigui continuat, i d'assegurar que en tot moment les famílies dels infants i dels adolescents estiguin informades de les sortides dels seus fills amb famílies col·laboradores.

Respecte al problema concret de la filla de la promotora, la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència va informar del greu trastorn psíquic de la noia i de la proposta de traslladar-la a Can Rubió, centre específic

per a nois i noies amb trastorns mentals. En conseqüència, el Síndic suggereix que s'atorgui amb urgència l'atenció residencial especialitzada per a nois i noies tutelats que pateixen trastorns greus de salut mental.

**Accepta parcialment la resolució**

**Queixa 00567/07**

**Actuació d'ofici per al seguiment del suggeriment de trasllat d'un infant discapacitat que es troba en un centre d'adults**

El Síndic obre aquesta actuació d'ofici per al seguiment dels suggeriments fets en l'expedient de queixa 02640/02, amb referència al trasllat de dos menors discapacitats, que es trobaven en un centre d'adults, a un centre de menors. Un d'ells va ser acollit per una família, però l'altre menor no ha estat traslladat encara a un centre per a infants ni acollit per cap família, de manera que l'assumpte es troba bloquejat.

Per això, el Síndic suggereix, en primer lloc, que s'esgotin les possibilitats de trobar família acollidora, si cal a través de les institucions col·laboradores per a la integració familiar especialitzades en acolliments per a infants i adolescents amb dificultats, i en segon lloc, si manca la família acollidora adequada, que l'Equip d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència revisi la situació personal de l'infant i faci una proposta viable.

**Accepta la resolució**

**Queixa 09243/06**

**Actuació d'ofici sobre la situació de desprotecció de cinc adolescents del Raval Sud tutelats per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència**

Amb relació a la queixa per la situació de desprotecció de cinc adolescents del Raval Sud tutelats per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, el Síndic suggereix que:

1. Es prenguin les mesures necessàries per a la localització i la protecció d'un dels joves.
2. Es consideri la possibilitat d'assignar a un altre dels adolescents una plaça en un altre centre.
3. Que es prenguin les mesures necessàries per a la localització i l'ingrés en un centre adequat d'un altre dels joves.
4. S'enduguin programes socioeducatius específics per fer front d'una manera eficaç a les necessitats d'aquest grup de joves que incloquin:
  - a) més recursos residencials d'educació intensiva;
  - b) famílies acollidores preparades per a atendre'ls;
  - c) programes de suport específic als adolescents en el medi per a aquells que tenen referents familiars vàlids.

**Accepta parcialment la resolució**

**Queixa 00021/07**

**Disconformitat per la suspensió temporal de l'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció de sol·licituds d'adopció internacional a Ucraïna des de Catalunya**

Amb referència a la queixa per la suspensió temporal de l'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció (en endavant ICAA) de sol·licituds d'adopció internacional

a Ucraïna des de Catalunya, el Síndic sol·licita 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, tenint en compte l'existència d'expedients en curs i que la suspensió és temporal; la previsió i la línia d'actuació de l'ICAA pel que fa a les condicions que han de complir-se per reobrir la via d'adopció a Ucraïna, i tota la documentació que l'ICAA consideri oportuna sobre aquest assumpte.

Així mateix, i especialment en aquest cas pel fet que l'associació promotora de la queixa s'ha tornat a adreçar al Síndic per deixar constància de la manca d'informació que rep sobre aquest assumpte, el Síndic suggereix que l'ICAA convoqui una reunió amb les famílies afectades en la qual se'ls detalli la informació concreta de les gestions que es duen a terme i se les informi del resultat.

**Accepta la resolució**

**Queixa 02523/07**

**Disconformitat per l'actuació de l'Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció en el procediment d'adopció d'un infant a la República del Congo**

Pel que fa a la queixa per l'actuació de l'Institut Català de l'Acolliment en el procediment d'adopció d'un infant a la República del Congo, el Síndic reitera el suggeriment del fet que les possibles responsabilitats de l'Associació d'Adopció d'Infants al Congo no excusen la responsabilitat del Departament d'Acció Social i Ciutadania (en endavant DASC) 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 DASC.

**Accepta parcialment la resolució**

**Queixa 02683/07**

**Disconformitat pel seguiment del Departament d'Acció Social i Ciutadania de dos germans que viuen en règim d'acollida amb una família**

Disconformitat pel seguiment del Departament d'Acció Social i Ciutadania de dos germans que viuen en règim d'acollida amb una família, el Síndic suggereix:

1. Disposar les mesures necessàries per fer possible el compliment de l'obligació de l'Administració d'agilitar els tràmits davant les instàncies judicials per fer possible l'estabilitat i el sentit de permanència en la vida dels infants tutelats per l'Administració.
2. Dotar de recursos suficients per defensar des de l'administració protectora els posicionaments que més afavoreixin els interessos dels infants.
3. Establir el requisit que la proposta tècnica parteixi del món intern de l'infant tutelat, i la conseqüent especialització per portar a terme amb precisió aquesta tasca.
4. Organitzar la forma de complir amb la necessitat d'un seguiment acurat i continuat del procés judicial al recurs de la mare dels infants a l'acolliment preadoptiu.

**Accepta parcialment la resolució**



## 7. MEDI AMBIENT

### 7.0. Medi ambient en xifres

#### 7.1. Introducció

#### 7.2. La contaminació acústica

1. Les instal·lacions municipals: quan la titularitat del local i el control de l'activitat recauen en la mateixa Administració
2. Els sorolls a l'espai públic. Els sorolls dels serveis públics
3. Les activitats musicals i d'animació als hotels: uns serveis complementaris amb repercussions sonores
4. Les fronteres de la intervenció administrativa

#### 7.3. Els residus

1. L'amiant
2. Una planta de tractament de residus

#### 7.4. Les llicències d'activitats

1. Actitud de les administracions davant el funcionament de les activitats
2. Ludopatia. El cas de les màquines de jocs d'atzar en determinats indrets
3. Les línies d'alta tensió
4. Els habitatges d'ús turístic
5. El cas d'una antena de telefonia mòbil

#### 7.5. El medi hidràulic

1. Coordinació entre administracions
2. Aigües residuals en municipis petits
3. La diligència de l'Administració en el control de les fuites d'aigua
4. La sequera i el possible ús de iodur de plata per desfer núvols
5. L'ús de les lleres com a camí públic

#### 7.6. La protecció dels animals

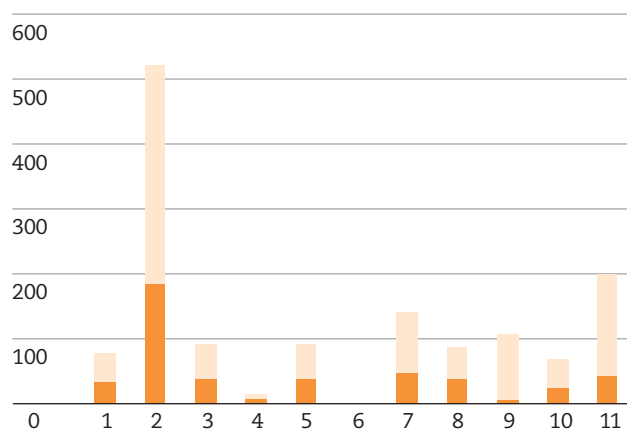
#### 7.7. Relacions amb les administracions

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

## 7.0. Medi ambient en xifres

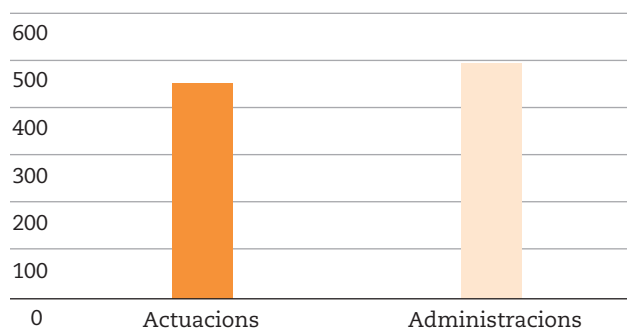
### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2008

	O	Q	C	Total
1 Aigües	5	29	43	77
2 Contaminació acústica	-	182	339	521
3 Contaminació olfactiva	-	39	54	93
4 Danys causats per empreses de serveis públics	-	8	7	15
5 Impactes ambientals	1	35	55	91
6 Inundacions	-	2	1	3
7 Llicències d'activitats	-	47	93	140
8 Molèsties d'animals	-	36	49	85
9 Maltractaments d'animals	-	6	98	104
10 Residus	1	19	47	67
11 Altres	2	41	155	198
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>444</b>	<b>941</b>	<b>1.394</b>



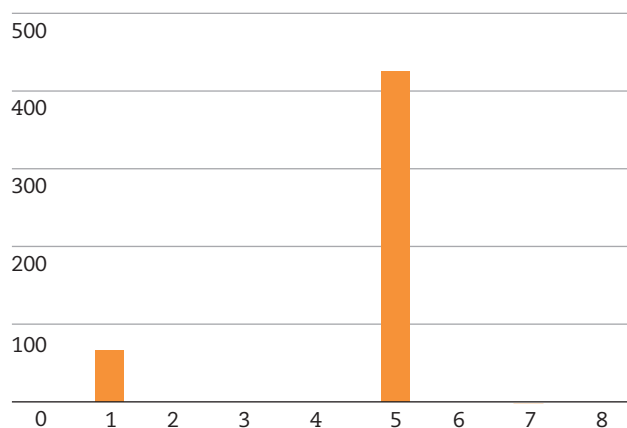
### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Adm.
Una administració afectada	422	422
Dues administracions afectades	26	52
Tres administracions afectades	3	9
Quatre administracions afectades	1	4
Vuit administracions afectades	1	8
<b>Total</b>	<b>453</b>	<b>495</b>



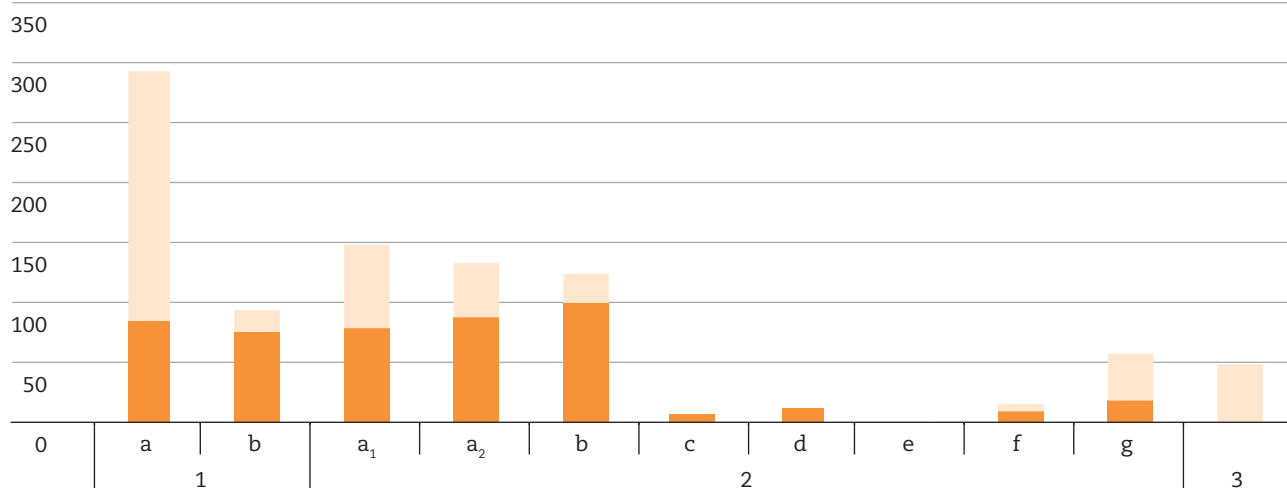
### c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2008

Tipus d'administració	O	Q	Total
1 Administració autonòmica	12	56	68
2 Administració central	-	-	-
3 Administració institucional	-	-	-
4 Administració judicial	-	-	-
5 Administració local	5	418	423
6 Administració perifèrica	-	-	-
7 Serveis d'interès general	-	4	4
8 Altres	-	-	-
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>478</b>	<b>495</b>



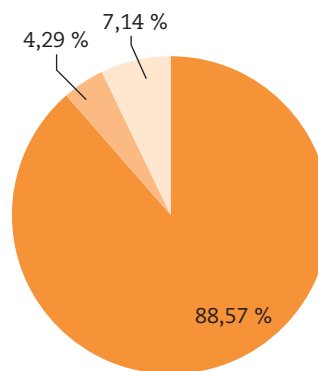
**d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2008**

	<2008	2008	Total	
<b>1 En tramitació</b>	<b>157</b>	<b>226</b>	<b>383</b>	<b>41,45%</b>
a Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	83	208	291	31,49%
b Pendent de resposta a la resolució del Síndic	74	18	92	9,96%
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>310</b>	<b>184</b>	<b>494</b>	<b>53,46%</b>
a Actuació correcta de l'Administració:				
a <sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic	78	69	147	15,91%
a <sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic	86	47	133	14,39%
b Accepta la resolució	100	24	124	13,42%
c Accepta parcialment la resolució	6	-	6	0,65%
d No accepta la resolució	10	-	10	1,08%
e No col·labora	4	-	4	0,43%
f Tràmit amb altres ombudsmen	8	7	15	1,62%
g Desistiment del promotor	18	37	55	5,95%
<b>3 No admesa</b>	<b>4</b>	<b>43</b>	<b>47</b>	<b>5,09%</b>
<b>Total</b>	<b>471</b>	<b>453</b>	<b>924</b>	<b>100,00%</b>



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

Accepta la resolució	124	88,57%
Accepta parcialment la resolució	6	4,29%
No accepta la resolució	10	7,14%
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100,00%</b>



## 7.1. Introducció

En matèria de contaminació acústica, la situació normativa es caracteritza per la confusió i el desordre, causats per unes ordenances municipals no adaptades a la legislació catalana, i amb una legislació catalana que no encaixa en part amb la normativa bàsica de caràcter estatal. Aquest fet posa els ajuntaments en una situació incòmoda, de manera que els que volen actuar per adaptar les activitats a la llei no saben com fer-ho, i els que ja no volien actuar troben l'excusa perfecta per no fer-ho. Tot això té efectes, en primer lloc, sobre els afectats directes per la producció de sorolls exagerats i, en segon lloc, sobre el conjunt de la societat, que ha de suportar una externalització de costos ambientals que haurien d'anar exclusivament a càrrec de qui els genera.

A més, aquest any 2008 ha estat marcat per la sequera, que ha generat múltiples consultes al Síndic. La immediatesa dels successius esdeveniments, notícies i decisions de govern feia que els ciutadans no reclamessin prèviament a l'Administració abans de reclamar la intervenció del Síndic. Tot i la millora de la situació, encara queden qüestions derivades d'aquella situació que convindria tancar des d'una acurada previsió de futur en aquest camp, i des de l'adequació de totes les actuacions al que estableixen les lleis.

Així mateix, és important remarcar que les explicacions que conté l'apartat central de l'informe volen posar èmfasi en la necessitat que les diferents administracions públiques duguin a terme una activitat de prevenció. Si l'Administració revisa acuradament els projectes pot proposar rectificacions que estalviaran més diners que si s'han de proposar un cop l'activitat ja està en funcionament; si controla la posada en marxa no s'haurà d'enfrontar a fets consumats; si vigila *ex ante* no tindrà la por de la responsabilitat patrimonial per autoritzacions mal donades que esdevenen problemàtiques a dies d'entrar en funcionament. Preveure és important per a la seguretat jurídica i tècnica de qui vol iniciar l'activitat i per a la tranquil·litat i qualitat de vida de qui l'haurà de tenir al costat de casa seva.

## 7.2. La contaminació acústica

### 1. Les instal·lacions municipals: quan la titularitat del local i el control de l'activitat recauen en la mateixa Administració

Els equipaments o les instal·lacions municipals, com ara els centres culturals, els envelats o els casals de gent gran que aixopluguen diferents tipus d'activitats complementàries amb vocació de permanència, com ara la celebració de festes, balls de saló, concerts, classes de dansa i d'activitats físiques, dispo-

sen, a tot estirar, d'una llicència municipal o un projecte aprovat per l'òrgan de govern municipal.

Tant si hi ha una llicència com un projecte cal que l'Ajuntament compleixi els mateixos requisits que exigiria a un particular: idoneïtat de l'emplaçament, compliment de l'horari, seguretat estructural, estudi d'impacte acústic i acreditació de l'eficàcia de les mesures correctores, entre d'altres. Resulta, doncs, decebedor veure que certes administracions, lluny de predicar amb l'exemple, prescindeixen de l'ordenament jurídic vigent, tant des del punt de vista procedimental –pel que fa a les prescripcions de la Llei 3/1998, de 27 de febrer, de la intervenció integral de l'Administració ambiental, en matèria d'intervenció administrativa de les activitats– com des del punt de vista material, amb la Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica, i la Llei 10/1990, de 15 de juny, sobre policia de l'espectacle, les activitats recreatives i els establiments públics.

Per això, el Síndic recorda que les administracions, igual que els particulars, estan subjectes al principi de legalitat. Alhora, en un intent de resoldre l'objecte d'aquestes queixes, el Síndic reclama la intervenció del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació, on es troba la Direcció General del Joc i d'Espectacles, perquè per mitjà de la brigada de Mossos que té adscrita inspeccioni els establiments i revisi si es compleixen les condicions tècniques en matèria de seguretat i de prevenció d'incendis.

**Les activitats en espais públics han de tenir les mateixes garanties que en espais privats**

Les molèsties pels sorolls d'una carpa o un envelat municipal instal·lats de forma permanent a Sallent (Q 02455/08) van conduir al Reglament municipal d'ús, que conté la regulació de les condicions que han de seguir les entitats i associacions ciutadanes sense ànim de lucre i les empreses privades i particulars i/o les associacions ciutadanes amb finalitat de lucre perquè l'utilitzin de forma òptima. Les obligacions exigides als usuaris són, entre d'altres, conservar l'ordre a l'interior i als voltants de la instal·lació per no causar perjudicis als veïns i acreditar la contractació d'una empresa de vigilància privada en cas que s'hi duguin a terme activitats musicals. L'Ajuntament, malgrat tenir l'obligació de disposar d'una ordenança reguladora dels sorolls i les vibracions, perquè té una població superior als 5.000 habitants, va manifestar que no en tenia cap i que tampoc no disposava de l'aparell per fer els mesuraments sonomètrics.

El Síndic va assenyalar que, malgrat que la instal·lació estava formada per una estructura no permanent, no tenia una vocació provisional, ja que el fet de no disposar d'un local d'esbarjo per fer celebracions no es podia esmenar amb l'ús continuat des de l'any 2000 d'un envelat municipal que generava molèsties per sorolls. Així, també va recordar que l'Administració local podia demanar el suport tècnic d'entitats supramunicipals per fer mesuraments acústics. Per això, va recordar el deure legal de corregir la situació descrita i va recomanar que, mentre l'Ajuntament no disposés d'un local adequat, només autoritzés les activitats que no generessin molèsties per soroll per sobre dels nivells legalment previstos.

El Síndic va comprovar que l'Ajuntament havia tramitat l'any 2001 un expedient administratiu per legalitzar l'envelat municipal, en el projecte del qual s'indicava que, com que no hi havia cap solució tècnica per minvar els sorolls produïts, es tindria en compte l'article 44 de l'ordenança tipus en matèria de sorolls. Aquest article fixa que les activitats esporàdiques representades per les manifestacions populars a la via pública o en espais oberts de caràcter comunal o veïnal per a la celebració de revetlles, fires, actes culturals o recreatius excepcionals han de disposar d'una autorització municipal expressa en la qual s'imposin condicions en la incidència dels sorolls.

Tal com s'ha apreciat arran de la queixa tramitada, aquesta finalitat esporàdica no coincideix amb la realment desenvolupada per l'envelat, tenint en compte, a més, que l'Ajuntament ha manifestat que la correcció de la situació es produirà tan bon punt estigui condicionada una nau adquirida per l'Ajuntament per utilitzar-la com a equipament polivalent i un local municipal on s'ubicarà la seu de l'assemblea de joves i on, entre d'altres, també se celebraran festes i balls que actualment es fan a l'envelat.

Un cas semblant al de l'envelat també ha tingut lloc en altres municipis com ara al centre cultural La Central de Vic (Q 03318/08) o a l'antic pavelló d'esports municipals de Santa Maria de Palautordera (Q 02915/08). El primer, l'utilitzava l'Ajuntament de Vic per fer-hi activitats, com ara els assajos de la colla castellera, els assajos i les trobades d'entitats culturals sense ànim de lucre, les activitats físiques per a la gent gran, el taller de *breakdance* per a joves, els espectacles infantils i per al públic familiar, els tallers de dansa i ball tradicional, els dinars populars i els concerts de música clàssica; i el segon, l'utilitzava l'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera per fer-hi balls i música en viu cada diumenge a la tarda des de l'1 de novembre fins a mitjan juny i la realització d'actes alguns dissabtes a la nit, a banda de les celebracions puntuals de festes i revetlles populars.

L'Ajuntament de Vic (Q 03318/08) es va atorgar a si mateix, el 20 d'agost de 2008, una llicència municipal

per a la instal·lació d'una activitat dedicada a centre cultural amb un règim de funcionament habitual de 8 a 23 hores i condicionat a l'obtenció de l'acta de control inicial favorable i al compliment de la Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica.

El Síndic detecta que les queixes veïnals són anteriors a l'acta d'atorgament de la llicència i que, segons l'Ordenança municipal reguladora de la intervenció integral, en les activitats de titularitat municipal no cal l'atorgament de la llicència ambiental, ja que queda subsumida en el tràmit d'aprovació del projecte tècnic, el qual ha de contenir les dades requerides en funció de l'annex en què es trobi l'activitat. L'Ajuntament confirma que no s'ha dut a terme l'acta de control inicial, que el tècnic municipal no ha estat requerit per fer els mesuraments sonomètrics i que l'estudi d'impacte acústic del projecte assenyala que, atesa la naturalesa de les activitats que s'hi han de desenvolupar, no cal fer un estudi d'aïllament acústic. Així, també informa que l'horari de les activitats és de 8 a 23 hores, tot i que admet excepcions en casos d'actes d'interès de la ciutat i de celebracions especials, fet que es comunicarà als veïns amb una circular dipositada a la bústia de cadascun dels immobles susceptibles de rebre els sorolls.

El Síndic recorda novament que l'Administració no pot obviar ni desconèixer el compliment de la normativa i recomana que se suspengui qualsevol activitat fins que no disposi de l'acta de control inicial favorable. Així, també assenyala que les denúncies per sorolls rebudes i el tipus d'activitats que habitualment s'hi desenvolupen són elements que cal tenir en compte per qüestionar la suficiència de l'estudi d'impacte acústic, sense que el fet d'autoritzar el desenvolupament d'activitats fins a les 23 hores sigui una mesura que permeti resoldre l'objecte de la queixa. Per aquest motiu, el Síndic recomana que es faci un estudi d'aïllament acústic i que, posteriorment, un cop adoptades les mesures correctores, se n'acrediti l'eficàcia amb la realització de mesuraments sonomètrics des d'alguns dels domicilis afectats.

En el cas de l'antic pavelló d'esports municipals de Santa Maria de Palautordera (Q 02915/08), el Síndic s'ha assabentat que, davant la manca d'un lloc adequat per fer actes culturals, s'ha instal·lat un envelat a l'antic pavelló municipal on es porten a terme activitats, com les del ball de saló. L'Ajuntament manifesta que, a partir de l'informe de l'arquitecte tècnic municipal sobre la seguretat de les tarimes i l'escauari i el certificat de roba ignífuga dels cortinatges, únics canvis que s'han dut a terme a les instal·lacions del pavelló, no s'ha considerat necessari tramitar cap procediment específic per a les activitats municipals. Alhora, demana la necessitat de tenir una certa flexi-

bilitat pel que fa als sorolls, sense els quals no es podrien dur a terme actes culturals, com ara els correfocs, les cercaviles o els concerts. I finalment, arran de les queixes veïnals, l'Ajuntament informa que ha mantingut una reunió amb alguns dels veïns arran de la qual ha tancat unes finestres i ha establert un sistema per controlar els altaveus a l'espai de ball mitjançant persones de l'entitat organitzadora diferents dels músics.

### L'exercici d'una activitat per una administració no l'eximeix dels controls sonomètrics

El Síndic ha assenyalat que l'informe de l'arquitecte tècnic es va emetre a petició de l'Ajuntament amb relació a unes estructures que s'havien d'utilitzar durant la celebració dels actes de la festa major dels dies 11 al 21 d'octubre de 2007. Alhora ha recordat que l'Ajuntament està subjecte al compliment de l'Ordenança municipal reguladora de la intervenció integral, l'article 51 de la qual disposa que, en el cas de les activitats municipals, no és necessari l'atorgament de llicència ambiental, sinó que quedarà subsumida en el tràmit d'aprovació del projecte tècnic, projecte que ha d'incloure un estudi d'impacte acústic i, posteriorment, acreditar l'eficàcia de les mesures correctores.

Els concerts de música celebrats a la Sala Teatre del casino La Unió, a Vidreres (Q 09045/06), van generar múltiples queixes per part dels veïns més directament afectats. Aquest fet va motivar que l'Ajuntament, després de la intervenció del Síndic, comunicés que la Sala no estava condicionada per dur a terme els espectacles musicals, atès que estava en curs demanar un projecte per insonoritzar-la, i el Síndic li va recomanar que en cessés l'ús. L'Ajuntament va informar de l'acord adoptat per la Junta de Govern Local, el 23 d'octubre 2007, per suspendre la celebració de concerts com a mesura per evitar les molèsties per sorolls.

Un altre assumpte que va arribar al Síndic va ser les pèssimes condicions en què es trobava un solar utilitzat com a magatzem municipal a l'aire lliure per dipositar materials, com ara vehicles abandonats, contenidors, runam i mobiliari urbà, entre d'altres. El Síndic va recordar a l'Ajuntament de Sentmenat que l'equipament municipal havia de tenir un tractament similar a qualsevol altre que fos de titularitat privada. Posteriorment, l'Administració va donar compte de les actuacions dutes a terme per mantenir-lo net i alliberar-lo dels usos que li conferien un aspecte brut i desendreçat (Q 10499/06).

Les molèsties per sorolls a causa de les activitats organitzades per un casal de gent gran a Sants també són objecte d'actuació per part del Síndic, tant davant de l'Ajuntament de Barcelona com del Departament de Governació i Administracions Públiques, com a titular i gestor del casal en qüestió. Els balls i les celebracions, els sorolls de les operacions de neteja del casal al matí i el soroll de l'aparell de climatització d'un dels despatxos interiors són algunes de les qüestions plantejades. El Síndic ha reclamat que no es demori més el mesurament corresponent i que es prengui un determini amb relació a les activitats que tenen lloc a les sales que confronten amb els habitatges, tenint en compte que les úniques actuacions encaminades a resoldre les molèsties causades per les activitats han estat el canvi de les finestres que donen al pati interior d'illa, mesura que el Síndic ha considerat per si sola insuficient per oferir un aïllament acústic adequat, especialment quan les finestres s'han d'obrir perquè no hi ha climatització a l'interior. El Síndic ha reclamat una actuació conjunta, ràpida i eficaç d'ambdues administracions.

L'Ajuntament ha informat de les mesures adoptades pel Departament consistents, entre d'altres, a ordenar el cessament de les activitats de ball quinzennals a partir del 7 de gener de 2009, mentre no es duguin a terme les obres de condicionament, a contractar una nova empresa de neteja a qui se li han donat indicacions per reduir al màxim els sorolls durant la realització de les tasques, a formular la sol·licitud de mesurament acústic a la unitat de control i reducció de la contaminació acústica de l'Ajuntament i a sol·licitar la llicència d'obres menors per complir els condicionants de la llicència atorgada el 1993. El Síndic ha considerat que les recomanacions han estat acceptades i ha finalitzat les actuacions en aquest afer (Q 03425/07).

### Les administracions han d'actuar conjuntament per aturar els sorolls de l'activitat d'un equipament municipal

A banda d'aquests espais utilitzats amb finalitats lúdiques, n'hi ha d'altres que també poden provocar problemes a causa de la inactivitat municipal. A Salt (Q 02374/07) un centre d'ensenyament privat comparteix paret mitgera amb una de les estances d'un habitatge. Aquest fet provoca que els residents a l'habitatge hagin de suportar els sorolls propis de l'activitat d'ensenyament. Un cop sol·licitada la informació, tant de l'Ajuntament com del Departament

d'Educació, va resultar que, un cop constatades les deficiències i la immissió acústica intolerable, des del juny de 2005, s'han anat alternant resolucions municipals que ordenen l'aplicació de mesures correctores al centre educatiu amb un habitual incompliment per part de la titularitat del centre. Malgrat els advertiments municipals de posada en marxa d'un procediment sancionador per fer complir l'ordre, no consta que s'hagi fet.

El Síndic ha tramès una darrera resolució a l'Ajuntament en què demana que faci un nou requeriment al centre, amb l'advertència que no podrà començar el curs 2008-2009 si no aplica les mesures correctores definitives i aquestes resulten avaluades com a eficaces. Igualment, recomana donar compte de la situació real als pares dels alumnes. Al Departament d'Educació li demana més implicació en l'exercici de les potestats administratives de control i inspecció. A hores d'ara, encara no s'ha rebut resposta de l'Ajuntament. El Síndic ha rebut un escrit de tràmit del Departament, que també està pendent de rebre l'informe municipal.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 02455/08	Molèsties per sorolls en un envelat de
Q 03318/08	Sallent
	Molèsties per sorolls en un centre cultural a Vic
Q 02915/08	Molèsties per sorolls al pavelló esportiu a Santa Maria de Palautordera
Q 03425/07	Molèsties per sorolls en un casal de gent gran a Barcelona (districte de Sants-Montjuïc)
Q 09045/06	Molèsties per sorolls al casino de Vidres
Q 10499/06	Molèsties per sorolls en un magatzem municipal a Sentmenat
Q 02347/07	Sorolls en un habitatge causats per una escola a Salt

## 2. Els sorolls a l'espai públic. Els sorolls dels serveis públics

De vegades els serveis que ha de prestar l'Administració pública són la font de soroll. És el cas, per exemple, de l'escombradora mecànica de l'Ajuntament de Blanes (Q 03002/07).

Segons el relat del promotor de la queixa, la màquina començava funcionar a les 7 del matí, fins i tot els dies festius, i feia un soroll que entenia excessiu i que no havia de suportar. Es va adreçar al Síndic perquè entenia que l'Ajuntament no atenia de forma adequada la seva reclamació. Efectivament, la màquina d'escombrar començava a funcionar a les 7 del matí segons la informació facilitada per l'Ajuntament.

Tant la Llei de protecció contra la contaminació acústica com l'aeshores projecte d'ordenança de l'Ajuntament de Blanes en aquesta matèria, preveïen aquestes activitats a partir de les 8 del matí. Així ho va recordar el Síndic, com també la necessitat de verificar que la màquina complia els requeriments d'emissions sonores per a treballs a l'aire lliure. L'Ajuntament va canviar l'hora d'inici dels treballs de l'escombradora, que ara és a les 8 del matí.

## Els serveis municipals que afecten l'espai públic han de complir escrupolosament l'horari

En un altre cas, la font del soroll han estat les activitats lúdiques i esportives que es fan en una pista poliesportiva municipal a l'aire lliure. Aquest és el cas que va ser plantejat amb relació a l'Ajuntament de Cervelló, amb motiu de la celebració d'un torneig de vint-i-quatre hores de futbol en aquest espai envoltat d'habitatges (Q 03046/07).

L'Ajuntament va informar el Síndic que les ordenances municipals autoritzaven aquest tipus d'activitats "per celebrar-les en qualsevol horari". El Síndic va recordar que les activitats municipals estan subjectes al règim general al qual ha de sotmetre's qualsevol altre promotor en matèria de contaminació acústica, horaris d'inici i acabament i informació prèvia als veïns més propers que es puguin veure afectats, sens perjudici de les previsions de festes i esdeveniments tradicionalment arrelats que puguin recollir les ordenances. Igualment, va recordar el paper exemplificador que tenen aquests comportaments municipals per a la resta de la ciutadania. A hores d'ara, no s'ha rebut la resposta de l'Ajuntament a aquestes consideracions.

Una altra qüestió que es presenta de forma reiterada és el soroll i l'enrenou que envaeix determinades zones dels municipis turístics, especialment poblacions de la costa. Un cas paradigmàtic i en el qual el Síndic intervé amb una certa freqüència és el que afecta el municipi de Tossa de Mar (Q 02977/05 i 03320/07). El conflicte resulta de l'acumulació d'establiments d'oci, música a volum elevat, incompliment d'horaris de tancament, consum de begudes al carrer, converses al carrer, terrasses exteriors i circulació de vehicles sense cura.

El Síndic ha recordat a l'Ajuntament de Tossa de Mar que les seves característiques especials fan aconsellable que es doti d'eines específiques per controlar i pacificar el soroll provocat pels establiments d'oci i al carrer per aquells que els freqüenten, com ara la dis-

posició d'aparells de mesurament de soroll i de personal format per utilitzar-los correctament, la possibilitat d'establir reduccions d'horari en el tancament de l'activitat, la inspecció de l'adequació de l'activitat real a la llicència concedida, el control de la prohibició de consum de begudes a la via pública, la posada en marxa del procediment sancionador igual que en els casos d'alteració de l'ordre públic al carrer, i la regulació del règim de funcionament de les terrasses a l'aire lliure.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumptes
Q 03002/07	Màquina d'escombrar a Blanes
Q 03046/07	Molèsties per sorolls en una pista poliesportiva a l'aire lliure a Cervelló
Q 02977/05	Sorolls al carrer a Tossa de Mar
Q 03320/07	

### 3. Les activitats musicals i d'animació als hotels: uns serveis complementaris amb repercussions sonores

Els establiments hotelers d'alguns municipis turístics, amb la intenció d'oferir alguns atractius als seus hostes, complementen l'oferta hotelera amb les activitats d'animació i musicals que sovint es fan a l'exterior i que s'estenen, com a mínim, durant l'època estival. És natural, doncs, que els habitatges dels voltants es vegin directament afectats pel soroll d'aquestes activitats.

**L'autorització hotelera no habilita per fer activitats d'animació ni de tipus recreatiu**

El fet és que, a partir de les queixes rebudes, s'ha detectat que hi ha algun ajuntament, com els del Perelló i el Vendrell (Q 01308/08 i Q 03493/07, respectivament), que deuen considerar que l'exercici d'una activitat hotelera porta automàticament aparellada una autorització implícita per a l'exercici d'activitats addicionals, ja que no acrediten haver-ne atorgat cap d'específica; o bé hi ha ajuntaments que consideren que, en el marc de l'exercici de la potestat discrecional, aquestes activitats es poden autoritzar per decret municipal, com ha succeït amb l'Ajuntament de Calafell (Q 00467/98), que n'ha fixat el període temporal (des del 23 de juny fins al 31 d'agost), i l'horari en què es pot disposar de música i de megafonia (des de les 10 del matí fins a les 00.30 hores), juntament amb

el recordatori que no superin els nivells sonors màxims permesos i que els focus emissors no estiguin dirigits cap a la zona residencial.

L'estudi d'aquesta situació en el context del marc normatiu vigent ha portat el Síndic a assenyalar el següent:

- Per a l'exercici de l'activitat hotelera cal la concurrència de dues autoritzacions que provenen d'administracions diferents: la llicència ambiental i l'autorització hotelera. L'una, municipal i l'altra, autonòmica, que ha d'emetre la Direcció General de Turisme. Aquesta darrera autorització habilita el sol·licitant a exercir l'activitat principal d'allotjament (hotel) i també l'activitat complementària de restauració. En cap cas, l'autorització hotelera habilita per fer altres activitats, com ara les d'animació i de tipus recreatiu, les quals són fora de la competència del Departament d'Innovació, Universitats i Empresa, on es troba la Direcció General.
- La llicència ambiental municipal no porta automàticament aparellada una autorització implícita per a l'exercici d'activitats addicionals i, encara menys, si el projecte de l'activitat no conté cap referència expressa a la previsió de desenvolupar aquestes activitats i a les mesures correctores fixades per evitar-ne la incidència acústica.
- Les activitats recreatives de caràcter extraordinari són les que es fan amb caràcter esporàdic en un lloc o recinte que disposi de llicència o autorització municipal per a una activitat diferent de la que es pretén portar a terme. Cal sol·licitar una autorització a la delegació territorial del Govern de la Generalitat o bé a l'ajuntament; en aquest darrer cas, només quan les activitats es facin amb motiu de la celebració de festes i revetlles populars. En canvi, les activitats recreatives eventuais són les que es fan durant un període determinat de temps, ja sigui en instal·lacions fixes o eventuais, i subjectes a la llicència o l'autorització municipal corresponent. L'article 26 del Decret 239/1999, de 31 d'agost, relatiu a les autoritzacions per realitzar espectacles o activitats recreatives de caràcter extraordinari, estableix que les autoritzacions s'han de demanar a la Generalitat o a l'ajuntament amb una antelació mínima d'un mes a l'inici de l'activitat; així mateix, disposa que qualsevol activitat que no es porti a terme amb caràcter extraordinari i esporàdic, sinó de forma habitual, ha de disposar de la llicència municipal específica corresponent.
- En el marc de l'equilibri que cal trobar entre la qualitat de vida i el dret al descans, d'una banda, i l'oci, de l'altra, l'Administració no ha de perdre de vista que l'activitat desenvolupada a l'aire lliure no té cap altra protecció acústica que la que puguin tenir els habitatges afectats, la qual s'anul·la des del mateix moment en què s'obren les finestres, circumstància que ha d'ajudar a reflexionar si no és desproporcionat permetre dur a terme activitats



d'animació des del matí fins a la nit de forma gairebé ininterrompuda.

Pel que fa a l'establiment hoteler del Perelló (Q 01308/08), el Síndic va advertir l'Ajuntament que la regulació de la contaminació acústica que conté l'Ordenança municipal de policia i bon govern posa l'accent en la prohibició d'activitats, de reunions, d'espectacles o d'audicions musicals que puguin pertorbar el descans dels veïns –llevat de les que es portin a terme amb motiu de celebracions especials, com ara revetlles i festes derivades de la tradició– i, fins i tot, prohibeix dur a terme obres amb ús de màquines i elements constructius que produeixin soroll durant els mesos de juliol i agost per preservar el descans dels qui viuen en urbanitzacions fora del nucli urbà. En conseqüència, el Síndic va assenyalar que, amb més motiu, calia que l'Ajuntament incidís en la regulació i el control de les activitats de caràcter complementari que poguessin causar molèsties per sorolls.

**En matèria de contaminació acústica cal trobar l'equilibri entre la qualitat de vida, el dret al descans i el dret a l'oci**

Atès que no constava que l'establiment disposés d'una acta de control inicial favorable, el Síndic va recomanar la suspensió de l'activitat hotelera. Pel que fa a les activitats recreatives de caràcter eventual va assenyalar que, un cop obtinguda l'acta de control favorable, si les activitats s'haguessin de desenvolupar durant un període de temps, caldria tramitar una llicència, amb la inclusió dels condicionaments i els horaris més adequats per respectar la normativa vigent i evitar pertorbacions al veïnat.

L'Ajuntament ha ordenat recentment el cessament de l'activitat hotelera fins que el titular de la llicència ambiental no aporti l'informe de control inicial favorable; així mateix, sens perjudici del que s'ha exposat, ha requerit el titular perquè adapti les instal·lacions utilitzades per les activitats a l'aire lliure al contingut de l'informe emès per un enginyer tècnic industrial extern, contractat per l'Ajuntament, i l'ha advertit que no en permetrà el funcionament fins que n'acrediti el compliment.

D'altra banda, arran de les actuacions acomplertes davant el Departament d'Innovació, Universitats i Empresa, el Síndic va saber que l'establiment no dis-

posava de l'autorització hotelera i que el Departament n'havia ordenat la suspensió d'acord amb l'article 97 de la Llei de turisme de Catalunya; suspensió contra la qual es va recórrer en alçada i es va desestimar. El Departament, en la inspecció duta a terme l'1 de desembre de 2008, ha comprovat que l'establiment està tancat al públic.

Quant a l'hotel situat al municipi de Calafell (Q 00467/08), l'Ajuntament va autoritzar les activitats d'animació i musicals en el marc de la llicència municipal atorgada per desenvolupar l'activitat hotelera, i en va vincular l'autorització a un estudi acústic que pogués presentar el titular, a l'efecte de variar les condicions de l'autorització.

El Síndic va manifestar que els nivells sonors fixats a l'autorització no s'adequaven a la normativa vigent, ja que eren més laxos, i també va assenyalar que la vinculació a l'estudi acústic havia de ser prèvia a qualsevol decisió, de manera que la sol·licitud hauria d'haver anat acompanyada d'un estudi que hauria d'haver servit per fonamentar la presa de decisió municipal. Tal com s'ha esmentat anteriorment, una autorització que permet desenvolupar les activitats recreatives i d'animació durant un període que s'estén durant més de dos mesos i des de les 10 del matí fins a dos quarts d'1 de la nit difícilment pot ajustar-se al concepte d'activitat extraordinària. Per aquest motiu, el Síndic va considerar que aquestes activitats s'encabien dins del concepte d'activitats recreatives de caràcter eventual, amb relació a les quals calia tramitar la llicència municipal corresponent. Per tot això, el Síndic va recomanar que es revisés el contingut de l'autorització atorgada, sense que fins ara l'Ajuntament hagi comunicat la seva decisió.

Finalment, en el cas de l'establiment hoteler del municipi del Vendrell (Q 03493/07), l'Ajuntament no havia autoritzat de forma expressa la realització d'activitats musicals. Tanmateix, arran de les diverses reclamacions veïnals havia fet mesuraments que el van dur a requerir a l'hotel que corregís els nivells sonors amb la instal·lació d'uns limitadors acústics; limitadors que no es van arribar a instal·lar perquè al cap de poc temps d'ordenar-ne la instal·lació l'activitat va finalitzar. L'Ajuntament va manifestar que abans d'iniciar-se la nova temporada comprovaria la instal·lació dels limitadors o en precintaria els equips de música en cas contrari.

El Síndic va advertir que la voluntat municipal expressada per l'Ordenança de convivència vilatana del Vendrell era evitar les molèsties per sorolls al veïnat. En aquest sentit, la norma municipal fixa la moderació en l'ús dels aparells sonors a la via pública, especialment a la nit, llevat de les festes populars i altres esdeveniments públics en què cal l'autorització municipal, i també limita la realització

d'obres entre l'1 i el 31 d'agost per evitar molèsties, tant pel que fa a les hores de treball com pel que fa a la descàrrega de material i al tipus d'obra a fer. En conseqüència, era plausible pensar que l'Ajuntament vetllés perquè les activitats musicals a l'hotel en el cas de les festes populars es fessin sota determinades condicions i, en cas que es mantinguessin durant tota la temporada, exigís l'obtenció d'una llicència ambiental.

## La lentitud judicial afecta la defensa del dret al descans dels veïns

La represa de molèsties per sorolls durant la temporada de 2008 va comportar que l'Ajuntament ordenés la incoació d'un procediment sancionador i adoptés com a mesura cautelar el precintament dels equips, ja que va constatar que hi havia equips de so que no havien estat limitats. La denegació d'entrada pels responsables de l'establiment per evitar el precintament va comportar haver de demanar una autorització judicial d'entrada, que va ser denegada perquè s'havia finalitzat la temporada estival.

El Síndic ha recomanat a l'Ajuntament que abans que l'hotel reobri novament les portes al març de 2009 li recordi per escrit que, per exercir les activitats musicals amb caràcter eventual, cal tramitar la llicència ambiental, i que només per al cas de revetlles i festes majors cal obtenir una autorització municipal específica subjecta al compliment de les condicions que s'hi imposin. En cas contrari, i a banda de la incoació d'un procediment sancionador, cal declarar l'activitat clandestina i aturar-la.

Finalment, en la línia apuntada pel Síndic, cal fer esment de la recent sentència dictada pel Jutjat Contenciós Administratiu número 5 de Barcelona, el 31 d'octubre de 2008, en el recurs presentat contra la desestimació per silenci de les reclamacions formulades pels veïns afectats per les autoritzacions municipals atorgades per l'Ajuntament de Manresa a un bar perquè durant els caps de setmana del període estival converteixi la terrassa del bar en una pista de ball. El Jutjat recorda que una cosa és la llicència per a l'activitat de bar i una altra la d'espectacles musicals. En aquest sentit, analitza la normativa municipal en la qual ja es diu que, en circumstàncies especials, enteses com aquelles que apunten a una idea d'excepcionalitat (Cap d'any, Sant Joan, la festivitat local, per exemple), l'autoritat municipal pot autoritzar aquests actes de forma discrecional. Tanmateix, el Jutjat entén que quan es tracta de cada cap de setmana les circumstàncies són ordinàries, no excepcionals.

### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 03493/07	Activitats musicals en un hotel al Vendrell
Q 01308/08	Activitats musicals en un hotel al Perelló
Q 00467/08	Activitats musicals en un hotel a Calafell

#### 4. Les fronteres de la intervenció administrativa

En altres apartats dels informes anuals al Parlament, s'ha comentat la reticència d'alguns ajuntaments a considerar part del seu àmbit competencial situacions de contaminació sonora que afecten l'entorn ambiental i la qualitat de vida de les persones.

El cas més freqüent és el de les molèsties generades per les instal·lacions d'aire condicionat d'habitatges particulars. Alguns ajuntaments han arribat a considerar les molèsties produïdes per aquests aparells, els sorolls, les vibracions i la immissió tèrmica, com una manifestació més dels conflictes entre privats, dels quals l'Administració municipal ha de desentendre's.

A continuació, s'exposen dues situacions provocades per fonts sonores diverses i no gaire comunes que, inicialment, són qualificades per les administracions com a conflictes entre privats, o les administracions es desvinculen d'un compromís directe per intervenir en el problema a partir d'altres raonaments difícilment acceptables pels administrats.

La primera de les situacions fa referència a les molèsties provocades pels sorolls d'una estació de transformació elèctrica de servei a tren AVE, situada prop d'un habitatge rural al municipi d'Artesa de Lleida (Q 15187/06).

Un cop sol·licitada la informació, l'Ajuntament va respondre que havia dirigit la reclamant a l'empresa pública ADIF, responsable de la instal·lació, i que desconeixia el resultat de la possible reclamació de l'afectada.

## Els municipis han de comprovar l'existència d'emissions sonores il·legals

L'estació transformadora d'energia elèctrica és una activitat més que ha d'estar subjecta a l'autorització, el control i la inspecció de l'autoritat municipal. Tant la normativa en matèria d'intervenció de l'Administració ambiental, la de protecció contra la contami-

nació acústica, com la de protecció de la salubritat pública i foment de la salut, atribueixen competències als municipis que no poden defugir. Arran d'aquestes consideracions, l'Ajuntament va informar el Síndic que havia iniciat actuacions per avaluar directament les molèsties denunciades.

El segon dels relats fa referència a molèsties per sorolls i vibracions causades, presumptament, per un aparell de depuració d'aigua d'una piscina d'una finca privada, al municipi de Montcada i Reixac (Q 01243/08). Un cop sol·licitada la informació, l'Ajuntament va respondre que el problema no afectava el medi ambient general i no estava originat per una activitat econòmica.

El Síndic va informar l'Ajuntament que no podia desentendre's d'aquest problema i li va recordar el deure de dur a terme totes les actuacions necessàries per avaluar l'existència i el nivell de vibracions de què dóna compte la promotora de la queixa. En el moment de redactar aquest informe, l'Ajuntament de Montcada i Reixac encara no ha contestat el recordatori del Síndic.

### 7.3. Els residus

La col·laboració administrativa és cabdal en l'àmbit dels residus, sobretot quan es tracta de residus que, per les seves característiques, requereixen un tractament especial o quan es tracta del funcionament d'infraestructures de tractament de residus d'abast supramunicipal. Partint d'aquesta base, enguany s'han seleccionat tres exemples que són il·lustratius de tot això.

#### 1. L'amiant

Pel que fa a l'amiant, l'Informe 2007 va destacar el posicionament del Síndic pel que fa a la consideració dels residus que contenen amiant com a residus especials o perillosos la gestió dels quals no pot recaure únicament en els municipis. Ara bé, l'any 2008 l'amiant (Q 00449/07) ha estat motiu d'una altra resolució que detalla les potestats i les obligacions de l'Administració d'acord amb la normativa vigent.

Des de l'òptica del consum, el Síndic demana a l'Administració que acordi i procedeixi a recuperar els materials fabricats amb amiant que es trobin a mans dels consumidors i els destrueixi, si cal, i informi els consumidors que puguin estar afectats dels riscos existents.

Respecte del medi ambient, el Síndic proposa acordar i executar mesures de prevenció, d'evitació de nous danys o de reparació dels danys existents. Així mateix, cal elaborar un inventari de sòls contaminats

per amiant i dels edificis que continguin amiant per poder aplicar els protocols d'actuació corresponents.

Des del vessant de la salut, el Síndic considera que, atès que el sistema sanitari s'ha d'orientar a la promoció de la salut i a la prevenció de les malalties, les administracions han de crear els registres i fer les tasques d'informació necessàries per al coneixement complet de la situació.

## Cal incrementar la cooperació entre les administracions per solucionar el problema de l'amiant

Amb aquests objectius, els departaments de la Generalitat implicats haurien d'exercir, en col·laboració amb els ajuntaments, totes les accions previstes a les lleis i adoptar les mesures adequades per promoure i garantir la salut de les persones i la recuperació i la protecció del medi ambient. Prohibir la producció i la comercialització de l'amiant no significa resoldre tota la problemàtica. Cal prendre mesures per resoldre els problemes generats d'antuvi. D'entre aquestes mesures destaquen:

1. Localitzar els abocaments i els focus actius amb amiant i evitar-ne nous focus.
2. Actuar sobre els punts contaminats per netejar-los.
3. Elaborar plans de salut i protocols de vigilància per a les persones afectades (malalts passius).
4. Incoar d'ofici un expedient de responsabilitat patrimonial per investigar si hi ha nexa causal que fonamenti una responsabilitat administrativa i l'exercici d'una acció de rescabament contra l'empresa productora.
5. Estudiar la viabilitat d'establir ajuts per als afectats.
6. Acordar, si cal, la retirada dels productes que contenen amiant.

Al final del 2008, el Síndic ha rebut la queixa 04900/08 d'uns treballadors de l'oficina de Correus de Castelldefels, en la qual exposen una possible afectació a la seva salut a causa de l'amiant. Actualment aquesta queixa està en tramitació i s'ha demanat informació a les administracions afectades pel que fa a aquest cas concret.

#### 2. Una planta de tractament de residus

Finalment, cal fer esment de les queixes 01822/05 i 01823/05, relatives a l'Ecoparc-2, per les molèsties

pels sorolls i les olors causades des que va entrar en funcionament. Durant la tramitació de les queixes, el Síndic va rebre informació sobre la incidència acústica generada per l'activitat, que no superava els valors màxims permesos a la llei per a una zona de sensibilitat acústica alta. Pel que fa a les olors, se'l va informar de les darreres dades sobre el procés d'implantació de les mesures correctores fixades a la declaració d'impacte ambiental.

El dictamen emès el desembre de 2005 pel perit designat pel Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el recurs contenciós administratiu interposat per l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda, conclouia que l'impacte odorífer era sever i que les fonts de les males olors no eren únicament les pròpies de la planta (xemeneia, cintes transportadores, zona d'emmagatzematge del compost i obertura de portes), fins a un cert punt corregibles, sinó també del centenar aproximat de camions que havien d'accedir a la planta diàriament provinents de la recollida del rebuig de diversos municipis de la zona.

### En la gestió de residus cal trobar l'equilibri entre l'interès i el benestar econòmic i el dret a la vida privada

En vista de la informació recopilada, el Síndic va assenyalar que es podia afirmar que hi havia una incidència important en matèria d'olors per part de l'Ecoparc. Entre les consideracions que va traslladar a l'Entitat Metropolitana de Serveis Hidràulics i Tractaments de Residus, al Departament de Medi Ambient i Habitatge i a l'Ajuntament de Montcada i Reixac, cal assenyalar bàsicament el fet que l'impacte odorífer de la instal·lació ha estat una constant des de la posada en marxa de l'Ecoparc al març de 2004 sense que les mesures correctores implantades les hagin pogut reduir.

Per aquest motiu, el Síndic va considerar que en el moment en què es decideix l'emplaçament d'aquestes instal·lacions, cal considerar els possibles impactes que poden generar als habitatges més propers, com ara el rebut per la família promotora de la queixa, el motor econòmic de la qual és bàsicament el conreu dels camps, la qual cosa comporta haver de passar gran part del dia a l'exterior.

Igualment, el Síndic va fer notar que la jurisprudència del Tribunal Europeu de Drets Humans estableix que cal trobar un equilibri just entre l'interès, el benestar econòmic i el progrés, i el gaudiment del

dret al domicili i a la vida privada i familiar. Si això es trasllada al cas objecte de la queixa, cal procurar l'equilibri just entre l'interès de les administracions a garantir una gestió dels residus com més sostenible millor –i l'Ecoparc és un complex de tractament que suposa la implantació d'un sistema de gestió basat en criteris de sostenibilitat– i el dret dels veïns a gaudir del seu domicili i de la seva vida privada. Aquest equilibri difícilment s'acompleix, malgrat les mesures correctores implantades, per la qual cosa la família pateix una afectació als drets fonamentals que no té el deure de suportar.

Tot això hauria de comportar que el projecte d'aquest tipus d'instal·lacions inclogués la definició d'espais suficients d'afectació al seu voltant sobre els quals s'establís algun tipus de compensació (sempre que no fos necessària l'expropiació de les finques), i que les persones afectades es convertissin en supervisores privilegiades de les millores, del manteniment o l'emplitjorament de les condicions mediambientals de la mateixa planta. Si a aquesta circumstància s'afegís una fórmula que comportés que les indemnitzacions compensatòries oscil·lessin en funció d'aquestes alteracions, la complicitat entre un ens gestor que vol pagar com menys millor, i uns afectats que volen viure o treballar en les millors condicions ambientals possibles tendria a un òptim no assolit ara com ara.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 00449/07	Sobre l'amiant
Q 01822/05	Sobre una planta de tractament de residus
Q 01823/05	

## 7.4. Les llicències d'activitats

### 1. Actitud de les administracions davant el funcionament de les activitats

Com cada any són nombroses les queixes rebudes al Síndic per les molèsties que causen diferents tipus d'activitats als veïns. De vegades, les molèsties denunciades deriven, a banda de possibles deficiències en la llicència atorgada per a l'exercici de l'activitat, d'una manca d'actuació o d'una actuació insuficient de les administracions davant els establiments o locals que l'exerceixen.

En aquest sentit, és il·lustrativa la queixa 08823/06, relativa a la manca d'actuació necessària per part de l'Ajuntament de Tremp davant les queixes rebudes pels veïns a causa de les molèsties causades per l'activitat d'un establiment, bar musical, ubicat en aquest municipi.

La informació facilitada per l'Ajuntament posava de manifest que es tractava d'una activitat que encara no

s'havia adequat a la Llei 3/1998. No obstant això, com que era inclosa a l'annex 2.II de la Llei, el Síndic va posar de manifest que ja no calia adaptar-la, d'acord amb l'article 24 de la Llei 17/2007, de 21 de desembre, de mesures fiscals i financeres, que modifica la Llei 4/2004, que al seu torn establia els processos d'adequació a la Llei 3/1998 esmentada. No obstant això, el fet que no s'hagués d'adequar no significava que l'activitat hagués d'incomplir els requeriments exigits per la normativa específica que regula les seves condicions d'exercici i la seva afecció al medi ambient.

### L'ajuntament ha de saber si les activitats d'oci compleixen les condicions legals de l'exercici de l'activitat

Per aquest motiu, el Síndic va informar el consistori de la necessitat que en matèria de soroll es complís la Llei 16/2002, de protecció contra la contaminació acústica, i la mateixa ordenança municipal aprovada l'any 2000. En aquest sentit, es va constatar que l'ordenança municipal era més precisa que la Llei pel que fa a les condicions que havien de complir els locals dedicats a les activitats d'oci, tot i que calia adequar-la a la Llei 16/2002.

Tanmateix, a partir de la resposta oferta per l'Ajuntament de Tremp no era possible determinar si les condicions i els requisits de l'ordenança es complien i si es complien les condicions de la llicència municipal. Hauria estat convenient i necessària una adequació de l'activitat a l'ordenança municipal.

La dificultat del cas raïa en el desconeixement del grau de compliment de l'activitat als requeriments vigents en matèria de contaminació acústica i si les reclamacions per molèsties de soroll presentades pels veïns estaven fonamentades o no, ja que no constava que s'hagués fet cap mesurament acústic.

El Síndic va recordar a l'Ajuntament la necessitat de conèixer en tot moment, i no solament en el moment d'atorgar la llicència d'activitat, si l'establiment compleix els requisits imposats i tots els que es puguin demanar en vista del deteriorament dels primers o per l'aparició de noves exigències, i si les mesures correctores aplicades són efectives.

Un altre exemple d'actuació insuficient per part de l'Administració, en aquest cas, l'Ajuntament de Valls, és la queixa 14090/06, relativa a les molèsties per sorolls que causa una activitat de restaurant situada als baixos d'una finca de veïns.

De la informació rebuda per l'Administració es desprèn que l'activitat esmentada no disposa de la llicència preceptiva o permís municipal ambiental, tal com determina l'ordenança municipal de la Llei 3/1998. El procediment per a l'obtenció del permís municipal ambiental es va iniciar per resolució de 28 de març de 2006, sense que ni tan sols existís cap acte administratiu de permís ambiental sotmès a la condició suspensiva de control inicial. En aquest cas, sembla que l'activitat estava funcionant de forma efectiva des del setembre de 2006. El mes de novembre d'aquell mateix any es van fer mesuraments acústics com a conseqüència de les reclamacions veïnals, mesuraments que ja posaven de manifest immissions acústiques superiors a les permeses.

L'activitat continuava oberta, sense disposar de permís municipal ambiental, amb dos estudis acústics –un elaborat a demanda del titular de l'activitat– que deixaven constància de la inadequació de l'establiment i de la manca d'execució de les mesures correctores que es proposaven. Mentrestant, els veïns continuaven suportant una afectació a la qual no estaven obligats.

Aquesta situació constituïa una infracció flagrant de l'ordenança municipal en aquesta matèria i, evidentment, de la normativa corresponent de rang legal. Es pot afirmar que l'activitat es trobava en el supòsit que recull l'article 41.5 de la Llei 3/1998, de 27 de febrer, de la intervenció integral de l'Administració ambiental, quan considera aquestes activitats com a clandestines.

### La tolerància municipal respecte a una activitat que funciona sense permís perjudica els veïns i el titular de l'activitat

El Síndic va considerar que aquesta situació, a més d'afectar els veïns, també perjudicava el titular de l'activitat, ja que la tolerància municipal en el funcionament de l'activitat sense disposar de permís el situava en una situació més difícil de resoldre en aquells moments i d'un possible perjudici econòmic, que hauria estat evitable si hagués iniciat l'activitat amb la llicència corresponent.

Sembla evident que el procediment que preveu la normativa en la matèria, que el mateix Ajuntament ha perfeccionat i completat en la seva ordenança d'intervenció integral en l'àmbit de les activitats i les

instal·lacions, va dirigit a establir mesures preventives que s'han d'adoptar abans d'iniciar l'activitat i a protegir els possibles veïns afectats i també la seguretat jurídica del titular de l'activitat en defensa del seu dret de lliure establiment. També sembla evident que resulta més econòmic i eficaç intervenir preventivament que no en la situació actual.

El Síndic va recordar a l'Ajuntament de Valls la necessitat de complir i fer complir la normativa en aquesta matèria per evitar molèsties als veïns. Arran d'això, l'Ajuntament va traslladar al titular del restaurant un acord de la ponència ambiental, en el qual, entre altres actuacions, advertia del tancament cautelar de l'activitat si en el termini d'un mes el titular de l'activitat no aportava el certificat d'aïllament. Finalment, el consistori va iniciar un expedient de cessament temporal de l'activitat del restaurant bar.

## 2. Ludopatia. El cas de les màquines de jocs d'atzar en determinats indrets

De la inactivitat o actuació insuficient per part de l'Administració, n'és un exemple la queixa 01389/07, relativa a la passivitat de l'Administració a l'hora d'aplicar les prohibicions establertes per l'article 24.2 del Decret 23/2005, de 22 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament de màquines recreatives i d'atzar. En la queixa, els promotors posaven de manifest determinats locals on les màquines tipus B incomplien el Decret.

Aquesta queixa no pretenia solament l'adequació d'establiments a la legalitat, sinó que tenia l'origen en persones preocupades pel fenomen de la ludopatia i l'impacte sobre els malalts i les seves famílies i entorns propers. Aquelles persones havien presentat escrits a l'Administració en què li feien notar la incongruència derivada del fet que una manca de diligència en el control de determinades activitats portava a trobar màquines de joc en indrets on no n'era possible l'autorització, i es facilitava l'accés al joc en locals socials i centres culturals que haurien de fer pedagogia constant en la direcció contrària.

El Síndic es va adreçar al Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació i li va sol·licitar informació relativa a aquest assumpte. De la resposta facilitada pel Departament, de la informació facilitada pels promotors de la queixa i de l'estudi de la normativa reguladora, se'n desprèn que en el moment en què es va autoritzar la instal·lació d'aquelles màquines la normativa vigent era el Decret 549/1983, de 27 de desembre, i després el Decret 316/1992, de 28 de desembre. No obstant això, la normativa vigent, que conté el Decret 23/2005, ha modificat aquest règim. En aquest moment, l'article 24.2 és molt taxatiu a prohibir, sense excepcions, la instal·lació de màquines tipus B als establiments de bar i restaurant bar de mercats.

Ambdós decrets permetien la instal·lació de màquines recreatives tipus B als mercats, per la qual cosa cal entendre que, en aquell moment, les autoritzacions atorgades s'ajustaven a dret. No succeeix així en les màquines instal·lades en estacions de trens, ja que si bé el Decret 549/1983 en permetia la instal·lació, el Decret 28/1997 ja no permetia instal·lar màquines recreatives en estacions de transport públic si el local no estava aïllat del públic de pas. El Decret 23/2005 vigent manté la prohibició d'instal·lar màquines recreatives en locals no aïllats del públic de pas.

D'altra banda, el Decret de 1997 tampoc no permetia la instal·lació de màquines tipus B en llocs on el bar és complementari a altres locals destinats a activitats recreatives, i el Decret 23/2005 vigent manté aquesta prohibició.

**Els titulars de les activitats autoritzades han d'adaptar l'exercici de l'activitat als canvis normatius**

El nou reglament ha significat un canvi normatiu important, per la qual cosa algunes activitats que abans podien ser autoritzades ara no ho poden ser pel fet que no s'adeqüen a la nova normativa. Cal tenir en compte que la persona autoritzada té dret a exercir l'activitat, però en les condicions que en cada moment estableixi la normativa vigent. Per tant, el titular de l'autorització té el deure d'adaptar-se a la nova normativa o, si això no és possible, ha de cessar en l'exercici de l'activitat.

Per tant, l'Administració pot exigir l'adaptació a la nova normativa i, si no és possible, ordenar el cessament de l'activitat. Si la persona interessada no cessa en l'exercici de l'activitat, l'Administració pot posar en funcionament els mecanismes d'execució forçosa que assegurin el compliment d'aquest deure. Addicionalment, l'incompliment del subjecte autoritzat si està configurat com a infracció pot ser objecte de la sanció administrativa corresponent.

Cal tenir en compte que les autoritzacions o les llicències constitueixen una tècnica que no produeix efectes consolidats irreversibles, pel fet que forma part de l'acció de policia de l'Administració en la qual les demandes de l'interès públic han de prevaler sobre els interessos particulars.

Per tant, l'Administració, en compliment de l'obligació que té de vetllar per l'interès públic i de respectar la legalitat vigent, ha d'exigir l'adaptació a la nova

normativa i, si això no és possible, ordenar el cessament de l'activitat, que en aquest cas significa eliminar la instal·lació de les màquines recreatives tipus B ubicades als emplaçaments esmentats més amunt.

La resposta del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació ha estat del tot positiva, ja que ha acceptat les consideracions que el Síndic li va fer arribar. Per aquest motiu, el Departament ha requerit els titulars dels locals perquè adequin l'autorització d'instal·lació de màquines recreatives i d'atzar a la normativa actualment vigent i que així ho acreditin davant el Servei Territorial del Joc i Espectacles dels Serveis Territorials a Girona, amb l'advertiment exprés que, en el supòsit que no s'atenguin els requeriments, s'iniciarà l'expedient corresponent de revocació de l'autorització d'instal·lació de les màquines afectades. Així mateix, el Departament ha informat el Síndic que s'ha comunicat aquest requeriment a les empreses operadores titulars de les màquines afectades.

### 3. Les línies d'alta tensió

En l'Informe al Parlament de l'any 2006 ja es va fer referència a les queixes rebudes en relació amb el projecte de construcció d'una nova línia elèctrica de 400 kv entre Sentmenat i la frontera francesa, projecte que s'ha dividit en diversos trams pel que fa a la tramitació administrativa.

Arran de les queixes rebudes, el Síndic ha recomanat –per mitjà de la resolució d'11 de març de 2008– una informació més acurada i més transparència a les administracions implicades en la tramitació i l'execució del projecte de la línia. Els instruments ordinaris d'informació i participació que estableix la normativa poden assegurar el compliment formal d'aquest deure, però no el grau de participació i consulta real i efectiva a què s'hauria d'aspirar.

**Un web que inclogués la tramitació i la documentació del procediment facilitaria l'accés a la informació dels interessats**

El Síndic entén que cal anar més lluny del compliment estricte de la norma, ja que la intervenció de diverses administracions implicades en diferents fases del projecte i el llarg temps que ha transcorregut per fer-ne la tramitació no són elements que facilitin la comprensió del procés ni el contingut del projecte.

Per facilitar i agrupar la informació, el Síndic proposa la creació d'un lloc web que contingui una base de dades que inclogui un per un tots els tràmits del procediment i tota la documentació de què disposa l'Administració (estudis, informes ambientals, propostes, anuncis, resolucions administratives, descripció de treballs, plànols informatius, etc.). A hores d'ara, encara no s'ha rebut la resposta del Departament d'Economia i Finances.

A més, l'actuació del Síndic també ha inclòs la petició al Departament de Medi Ambient i Habitatge d'avaluar l'impacte ambiental dels treballs d'obertura de nous camins situats en zones PEIN (Pla d'espais d'interès natural) i que han de servir per accedir als indrets on es construeixen les torres de la nova línia. Finalment, el Síndic va traslladar aquest assumpte al Defensor del Poble Europeu, el qual el va informar de l'inici de les seves actuacions.

### 4. Els habitatges d'ús turístic

Les queixes rebudes per les molèsties que causen els inquilins dels apartaments turístics als veïns dels immobles on s'ubiquen s'han incrementat. Les queixes pels habitatges d'ús turístic van lligades a les conductes dels usuaris que revelen el seu menyspreu a les normes de convivència i a les normes de règim intern de l'immoble i trenquen el clima de tranquil·litat i convivència. Si hi afegim el fet que aquests habitatges, per la seva finalitat, canvien constantment d'inquilins o usuaris, resulta encara més difícil posar fre a aquestes situacions.

En aquest sentit, cal destacar la queixa 04655/2007, tramitada amb motiu de les molèsties causades per l'explotació d'apartaments turístics en dos immobles del barri de Ciutat Vella de Barcelona.

El Síndic es va dirigir a l'Ajuntament de Barcelona per sol·licitar-li informació i alhora per fer-li arribar una sèrie de consideracions derivades de la recent entrada en vigor de la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge, la qual posa les bases per lluitar contra l'activitat empresarial i lucrativa de convertir il·legalment els habitatges en allotjaments turístics.

En aquest sentit, l'article 19.1 estableix la necessitat de disposar preceptivament de la llicència municipal d'activitat per poder destinar un habitatge a ús turístic, alhora que disposa la necessitat d'aprovar programes d'inspecció per evitar la utilització il·legal d'aquests habitatges. Així també, l'article en qüestió recull expressament que la manca d'autorització dóna lloc a l'adopció de mesures d'intervenció o sancionadores (l'article 124.1.i tipifica com a infracció greu destinar un habitatge a un ús no residencial sense disposar d'autorització oportuna) que establei-

xin les ordenances municipals, la llei o la normativa sectorial corresponent.

El Plenari del Consell Municipal va aprovar el 18 d'abril de 2008 un document anomenat "Mesura del Govern sobre la regulació de l'ús turístic dels habitatges 2008-2011", el qual estableix els requisits que han de complir els habitatges d'ús turístic fins que es produeixi el desplegament normatiu corresponent.

## L'origen de les queixes sobre els apartaments turístics rau en les conductes dels usuaris

D'altra banda, el 4 de novembre de 2008 es va publicar en el BOP la modificació dels annexos de l'Ordenança municipal d'activitats d'intervenció integral de l'Administració ambiental de Barcelona. Aquesta modificació comporta la inclusió, entre d'altres, de l'habitatge d'ús turístic.

Finalment, cal recordar que algun dels apartats del Decret 163/1998, de 8 de juliol, d'apartaments turístics, van ser modificats pel Decret 106/2008, de 6 de maig, de mesures per a l'eliminació de tràmits i la simplificació de procediments per facilitar l'activitat econòmica. Entre les modificacions operades hi ha la que recull la nova definició dels apartaments turístics, per contraposició a la figura d'habitatge d'ús turístic creada per la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge. Així doncs, l'apartament turístic ja no és l'habitatge que s'ofereix en condicions de disponibilitat immediata, sinó que són els edificis o conjunts continus formats per unitats d'allotjament.

D'altra banda, cal tenir present que la nova definició d'*apartament turístic* deixa fora del seu àmbit d'aplicació els habitatges d'ús turístic, de manera que, malgrat que aquests darrers mantenen el qualificatiu de turístic, ja no estan sota el control de la Direcció General de Turisme. Per evitar situacions d'incertesa, com la que ha hagut de fer front l'Ajuntament de Barcelona quan ha inclòs a l'Ordenança municipal d'activitats d'intervenció integral de l'Administració ambiental la regulació dels requisits que exigeix als qui sol·licitin explotar un habitatge d'ús turístic, cal que s'aprovi tan aviat com sigui possible el desplegament reglamentari de la Llei del dret a l'habitatge.

Amb motiu d'una trobada per deliberar sobre les actuacions que calen per fer front a les queixes que arriben sobre aquesta matèria, el Síndic de Greuges de Catalunya i la Síndica de Greuges de Barcelona recomanen a l'hora de regular les condicions urbanístiques d'emplaçament dels habitatges d'ús turístic:

- Que els municipis s'inclinin, sempre que sigui possible, per evitar la coexistència d'habitatge principal i secundari o de segona residència amb els habitatges d'ús turístic, tenint en compte, com a reflexió, l'exposició de motius de la llei estatal reguladora del règim de multipropietat. L'exposició de motius estableix que aquest règim només pot recaure sobre un edifici, conjunt immobiliari o sector d'aquest conjunt arquitectònicament diferenciat per evitar que es constitueixin drets d'aprofitament per torn només en alguns allotjaments d'una edificació o grup d'edificacions, i admet l'explotació mixta de l'immoble sempre que el tipus d'explotació que hagi de conviure amb un règim de drets d'aprofitament per torn sigui un altre tipus d'explotació turística. En aquest darrer cas, segons senyala l'exposició de motius, les dues activitats, als efectes materials de convivència, són tan properes que cap perjudici greu se'n pot derivar per als clients i els titulars dels dret.
- En cas que no prosperi aquesta primera opció, els municipis, per mitjà de l'aprovació dels plans d'usos pertinents, haurien de determinar en quines zones del seu territori no admeten l'ús turístic d'habitatge compatible amb l'ús residencial, perquè volen preservar una zona de la implantació d'aquesta modalitat d'allotjament, o bé en quines zones sí que l'admeten, però hi fixen condicions, com ara les limitacions percentuals.
- En cas que no reixi aquesta segona opció, si els municipis consideren que és possible mantenir la coexistència d'habitatges domiciliaris i d'ús turístic, a partir de la regulació que es faci sobre aquesta matèria, se'ls hauria de dotar dels instruments adequats per respondre de forma àgil les possibles queixes i denúncies que els formulin els veïns.

## Cal una regulació municipal sobre els habitatges d'ús turístic

Les queixes rebudes van lligades a les conductes dels usuaris que revelen el seu menyspreu a les normes de convivència i a les normes de règim intern de l'immoble, i trenquen el clima de tranquil·litat i convivència. Així mateix, aquests habitatges canvien constantment d'inquilins o usuaris, fet que no contribueix a posar fre a aquestes situacions. Per això, el Síndic de Greuges de Catalunya, a partir de la trobada de treball amb la Síndica de Greuges de Barcelona, recomana que la regulació dels habitatges d'ús turístic que està elaborant el Departament de Medi Ambient i Habitatge, conjuntament amb el Departament d'Innovació, Universitats i Empresa, inclogui un règim d'obligacions i prohibicions que reculli, entre d'altres:



- L'obligació de l'explotador de l'activitat, de complir la normativa reguladora dels comunicats d'entrada de viatgers, de conformitat amb l'Ordre del Ministeri de l'Interior, de 3 de juliol de 2003, reguladora dels llibres-registre i comunicats d'entrada de viatgers als establiments d'hostaleria i d'altres anàlegs.
- La prohibició de causar molèsties per sorolls a la resta de veïns i el fet que els responsables del comportament dels menors són els pares.
- L'obligació de l'explotador de l'activitat de lliurar als inquilins un document que reculli les normes de convivència de la comunitat de veïns en què s'integra.
- L'obligació dels inquilins de respectar les normes de convivència i de tractar amb respecte les instal·lacions comunes de l'immoble.
- El fet que la infracció, en més d'una vegada i en funció de la gravetat, de les disposicions del reglament, com ara fer sorolls o causar molèsties, quan les hagin comès els mateixos inquilins i hagin estat detectades, comporti immediatament el dret de l'explotador de l'habitatge turístic a exigir que l'abandonin en un termini màxim de 24 hores. En cas que l'abandonament no es faci efectiu, el titular de l'establiment pot disposar de la unitat d'allotjament o habitatge d'ús turístic i, en cas que es trobin les pertinences del client, es retiraran, una vegada fet inventari i signat per dos testimonis. En cas que sigui necessari, els agents de l'autoritat han d'oferir l'auxili necessari a l'explotador de l'activitat.
- El fet que el registre, per part dels agents de l'autoritat, de més de tres incidències causades pels usuaris d'un mateix habitatge, amb independència que es tracti del mateix usuari o no, comporti l'inici del procediment de revocació de la llicència d'habitatge d'ús turístic.
- L'explotador de l'activitat hauria d'acreditar la contractació d'un servei d'atenció 24 hores. Aquest servei hauria de servir per atendre de forma efectiva les incidències dels usuaris o inquilins, com ara avaries, trencament de canonades, pèrdua de claus, entre d'altres. Pel que fa als veïns afectats, aquest servei pot ser un canal addicional, al marge de les reclamacions que es facin a l'Administració local, perquè facin sentir les seves queixes per la conducta dels usuaris. Tanmateix, cal saber com funciona i què se'n pot esperar, és a dir, si es tracta d'una centralita amb una operadora que recull i registra les incidències per passar-les a l'equip de manteniment de l'habitatge o bé si quan es tracti d'assumptes que afectin la convivència i l'ordre públic, hi haurà una intervenció activa, immediata i de tipus presencial. En aquest darrer cas, cal establir quina serà l'actuació de la persona, tenint en compte que no té la condició d'agent de l'autoritat.

## 5. El cas d'una antena de telefonia mòbil

La queixa 04581/08 posa de manifest l'escassa voluntat de col·laboració amb el Síndic de l'Ajuntament de

Mollet de Vallès, alhora que també exemplifica un cas de manca d'acceptació per part de l'Administració local d'un recordatori de deures legals formulat pel Síndic. La queixa, presentada per un veí de Mollet del Vallès en data 7 d'abril de 2006, fa referència a una instal·lació de diverses antenes de telefonia mòbil de l'empresa Telefónica, SA, en l'immoble núm. 38 de l'avinguda Calderó.

En data 12 de juny de 2007 el Síndic va demanar informació detallada a l'Ajuntament sobre aquest assumpte. Després de diverses reclamacions telefòniques i escrites, en data 3 de desembre de 2007, gairebé un any després, en data 26 de febrer de 2008, l'Ajuntament va enviar un informe al Síndic que no feia referència a l'objecte de la queixa, ja que només esmentava qüestions referides al soroll, que no eren el que demanava el Síndic. En conseqüència, en data 4 de març de 2008, el Síndic va tornar a demanar a l'Ajuntament que facilités la informació referida a la situació de l'antena esmentada.

A partir de la informació rebuda, el 25 de juny de 2008 el Síndic va recordar a l'Ajuntament l'obligació de fer complir la legislació vigent i d'evitar el funcionament d'activitats que no disposen de les llicències pertinents. Així mateix, va indicar a l'Administració els fonaments legals que fonamenten la clausura de l'activitat i la incoació de l'expedient sancionador corresponent.

El 28 de novembre de 2008, l'Ajuntament va enviar al Síndic un nou informe sobre aquest assumpte en el qual admet que l'estació base de telefonia mòbil esmentada no disposa de les llicències municipals preceptives, ja que encara no s'ha dictat resolució a aquest respecte perquè falta l'informe urbanístic favorable.

En vista d'això, el Síndic constata que l'Ajuntament no ha adoptat cap actuació per corregir la situació d'aquesta estació base de telefonia mòbil, que, segons la informació de què es disposa, no és recent ni desconeguda per a l'Administració municipal. En conseqüència, el Síndic posa fi a la seva intervenció, atès que constata que no hi ha voluntat de l'Ajuntament de complir el recordatori de deures legals exposat.

### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 08823/06	Soroll no comprovat a Tremp
Q 04090/06	Restaurant sense llicència a Valls
Q 03697/08	Habitatges d'ús turístic a Barcelona
Q 04655/07	
Q 01389/07	Màquines recreatives a diversos indrets
Q 00369/07	Línia elèctrica d'alta tensió
Q 04581/08	Antena de telefonia mòbil sense llicència a Mollet del Vallès

## 7.5. El medi hidràulic

En aquest apartat es fa referència a algunes intervencions en les quals el denominador comú és la presència de l'aigua, ja sigui com a sistema de sanejament, servei bàsic o font de riquesa natural i allò que afecta el seu entorn.

### 1. Coordinació entre administracions

En l'informe corresponent a l'any 2007, es va exposar el que es considerava una manca de coordinació entre administracions a l'hora de controlar el cabal ecològic dels rius de les conques compartides (Q 04905/04).

A resultes d'una queixa presentada sobre la possible manca de control dels aprofitaments hidràulics del cabal de la Noguera Pallaresa, es van constatar indicis de manca de claredat i comprensió en el repartiment de les competències concurrents distribuïdes entre la Generalitat de Catalunya i la Confederació Hidrogràfica de l'Ebre (CHE). El Síndic es va dirigir al Departament de Medi Ambient i Habitatge i li va manifestar que la Generalitat de Catalunya havia de tenir un comportament més actiu i congruent amb les previsions legals i els convenis subscrits, quant a la vigilància i el control de l'alteració del cabal mínim ecològic de les conques compartides a causa de l'ús de l'aigua per part de les centrals hidroelèctriques.

El Departament va informar que l'Agència Catalana de l'Aigua, després de plantejar aquesta qüestió en una reunió de la comissió de seguiment del conveni de col·laboració subscrit amb la CHE, havia donat formalment trasllat de la proposta del Síndic a la Confederació perquè, dins de la part catalana de la Conca de l'Ebre, s'adoptés el sistema de control efectiu dels cabals concedits als titulars d'aprofitaments d'aigües superficials per a la producció d'energia elèctrica o força motriu emprat també per l'Agència en l'àmbit de les conques internes de Catalunya, de manera que tot el territori tingués un mateix sistema de control.

### 2. Aigües residuals en municipis petits

La recollida i el conduïment de les aigües residuals en municipis petits presenten un seguit de problemes afegits, que no són tractats per les administracions amb la urgència necessària.

Al municipi de Cabanes (Q 02629/08) hi ha un bloc de vint-i-quatre d'habitatges situat molt als afores de la població, sense connexió amb la xarxa general i al costat d'un antic polígon industrial. Tant el polígon com els habitatges han abocat des de sempre les aigües residuals a un pou situat en una finca particu-

lar del mateix polígon, abocament que ha hagut de cessar perquè l'ha impedit la propietat del solar. El resultat és que les aigües discorren a l'aire lliure i es filtren al terreny. La queixa és presentada pels veïns, però l'Ajuntament també s'afegeix a la demanda d'ajut, ja que, tot i que és una competència seva, amb 940 habitants no disposa de recursos ni d'eines per solucionar-ho, i els contactes que ha mantingut amb l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA) no han donat els resultats esperats. Val a dir, a més, que els habitatges estan situats molt a prop del nucli urbà de Figueres, i molt allunyats del nucli urbà de Cabanes, de manera que és Figueres la ciutat prestadora de serveis als residents.

La resposta oferta per l'ACA, es reafirma a deixar constància del problema i atribuir la solució del problema a l'Ajuntament en exclusiva.

Personal del Síndic ha visitat el lloc i considera que la situació compromet la salut pública i resulta inacceptable que es perllongui per més temps. La solució definitiva no és d'execució fàcil i, en qualsevol cas, sobrepassa les capacitats reals i econòmiques de l'Ajuntament de Cabanes. A més, segurament, s'hi hauria de tenir també en compte la intervenció de l'Ajuntament de Figueres per les raons abans esmentades.

**L'ACA ha d'intervenir més en la solució dels problemes de sanejament en municipis petits**

El Síndic ha suggerit al Departament de Medi Ambient i Habitatge que, possiblement de comú acord amb el de Política Territorial i Obres Públiques, lideri una iniciativa que, tenint en compte la importància del problema i tots els factors que hi concorren, permeti aplicar-hi una solució provisional, primer, i definitiva, més endavant. Per trobar i accelerar la solució, el Síndic s'ha reservat la possibilitat de convocar les administracions implicades en aquest afer. El Departament ha contestat al Síndic que no pot finançar aquest tipus d'operacions i que l'Ajuntament hauria de recórrer als mecanismes de col·laboració propis del règim local per solucionar el problema.

Atesa aquesta resposta, el Síndic promourà una reunió amb les administracions implicades per trobar una solució eficaç i definitiva.

La segona de les queixes sobre aigües residuals prové d'un veí del municipi de la Figuera (Q 14814/06). Un

veí es queixava de la manca d'actuació de l'Ajuntament davant l'abocament en una finca de la seva propietat d'aigües residuals provinents d'una conducció subterrània en mal estat.

La informació donada per l'ACA al Síndic, efectivament, descriu el programa de sanejament d'aigües residuals que s'executarà a la comarca del Priorat, però igual que en la queixa anterior la solució concreta al problema objecte de queixa l'havia d'aportar l'Ajuntament en execució de les seves competències.

El Síndic va manifestar que entenia que, en virtut del principi d'eficàcia i de la capacitat d'actuació superior de l'Administració de la Generalitat, davant la capacitat d'un ajuntament de 164 habitants, calia que l'ACA es fes càrrec d'aquest assumpte, ja que era la solució idònia per resoldre eficaçment la problemàtica que motivava aquesta queixa i evitar que es perpetués una situació d'abocament irregular al medi.

En conseqüència, el Síndic va suggerir que s'adoptessin les mesures pertinents perquè l'ACA inclogués al projecte "Estació depuradora d'aigües residuals i col·lectors en alta de la Figuera" el tractament de les aigües sense depuració que provenen del nucli urbà del poble i que s'aboquen a la finca del promotor de la queixa. El Departament va contestar que no podia atendre el suggeriment esmentat, amb la qual cosa el problema continua pendent de resoldre's.

### 3. La diligència de l'Administració en el control de les fuites d'aigua

L'actuació d'ofici 00995/08 té per objectiu conèixer les circumstàncies de l'actuació de l'administració responsable un cop coneguda la fuga d'aigua a l'aqüeducte de Cardedeu al seu pas per la serra de la Marina, als municipis de Badalona i Sant Adrià. De la informació rebuda, se'n desprèn que les deficiències es coneixien des de l'any 1989 i que la solució definitiva no s'assoliria fins el 2009.

El Síndic va manifestar al Departament de Medi Ambient i Habitatge que aquesta circumstància és especialment significativa en termes de bona administració, tenint en compte que l'Administració ha d'aplicar la diligència als administrats i ha de poder oferir el més alt nivell de diligència en la cura de les seves pròpies xarxes, la qual cosa no s'ha produït en aquest cas.

La distància que hi ha entre els dos comportaments fa que al ciutadà li resulti difícil d'entendre els motius pels quals se'l penalitza en cas de fuites no detectades i que minvi la seva confiança en la gestió de la cosa pública perquè la mateixa Administració

no s'aplica els principis bàsics sobre els quals fonamenta la seva actuació davant dels particulars.

### 4. La sequera i el possible ús de iodur de plata per desfer núvols

Amb una certa periodicitat i possiblement coincidint amb situacions de sequera, sorgeix la qüestió del possible ús de mitjans aeris per sembrar amb iodur de plata els núvols. Amb aquesta tècnica, s'evitaria la formació de tempestes amb calamarsa i s'afectaria el cicle natural de l'aigua. L'observació d'hipotètics avions en moments de formació de tempestes genera efectes de rebuig depenent de les conseqüències que s'esperen de la hipotètica pluja.

En aquesta ocasió, la queixa 04253/07 tracta de la reclamació presentada per l'Ajuntament de Castellar de Ribera i dos col·lectius de defensa del medi ambient, en la qual plantegen al Síndic el que, segons la seva opinió, és una manca d'actuació suficient de la Generalitat de Catalunya a l'hora de facilitar una informació satisfactòria sobre aquest fenomen.

El Síndic va demanar informació al Departament d'Agricultura, Alimentació i Acció Rural i a especialistes en aquesta matèria. D'acord amb la informació rebuda, no hi ha constància de vols amb la finalitat denunciada. En cas que s'utilitzessin mitjans aeris, serien aeronaus especialitzades necessàries que fan ús de vol instrumental i amb el suport de radars meteorològics. D'altra banda, sembla que els mitjans científics discuteixen l'eficàcia d'aquestes pràctiques.

El Síndic, però, ha constatat indicis d'una manca de resposta ferma i indubtable per part de l'Administració de la Generalitat de Catalunya que desmenteixi les pràctiques i els mètodes denunciats. La manca de resposta clara i ferma de l'Administració pot fomentar les sospites i les malfiances sobre els fets denunciats, que només una informació veraç i directa pot contribuir a esvaïr, alhora que es desmenteix la presència periòdica d'una sospita no demostrada.

El Síndic va suggerir al Departament que, amb la concurrència de qualsevol altre que pugui aportar la seva col·laboració, s'informi de manera clara i suficient sobre aquests fets les persones i els col·lectius que així ho demanen, per aclarir definitivament aquest assumpte. El Departament va respondre aportant dades sobre el iodur de plata i la polèmica que n'envolta l'ús, però sense tractar el suggeriment fet.

El Síndic ha demanat informació al Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació sobre aquest assumpte, especialment amb relació a les actuacions i les conclusions a les quals s'ha arribat sobre els suposats vols. A hores d'ara, encara no se n'ha rebut resposta.

## 5. L'ús de les lleres com a camí públic

L'aigua circula pels espais naturals, per les lleres que va construint. En zones amb una configuració orogràfica especial i amb una alta densitat urbana, com ara la comarca del Maresme, les lleres també són utilitzades com a carrers urbanitzats o camins per accedir a finques o nuclis de població.

És el cas de la riera de Sobirans al municipi d'Arenys de Munt. Amb motiu d'una petició d'intervenció del Síndic, perquè no havia estat atesa una reclamació patrimonial per danys causats per l'estat d'aquesta riera, es va decidir obrir una actuació d'ofici per esbrinar el règim de manteniment i responsabilitat en aquests casos (A/O 01312/08).

Després de demanar informació al Departament de Medi Ambient i Habitatge i a l'Ajuntament d'Arenys de Munt, el Síndic va comprovar que en una situació com la descrita concorren diferents competències sobre aquest tram de riera. D'una banda, les competències en matèria de protecció del domini públic hidràulic (policia de lleres) que exerceix la Generalitat i, de l'altra, les competències en matèria de viabilitat de l'Ajuntament.

La Generalitat ha d'actuar d'acord amb els principis de coordinació i col·laboració. Amb caràcter general, les administracions estan obligades a regir les seves relacions pels principis de lleialtat institucional, cooperació i col·laboració. També han de respectar l'exercici legítim per les altres administracions de les seves competències; han de ponderar, en l'exercici de les competències pròpies, la totalitat dels interessos públics implicats i, en concret, els que estiguin gestionats per altres administracions; i han de prestar, en l'àmbit propi, la cooperació i l'assistència actives que les altres administracions puguin demanar per a l'exercici eficaç de les seves competències (articles 3 i 4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú).

Per aquest motiu, el Síndic considera que és imprescindible la col·laboració entre ambdues administracions perquè totes dues puguin complir les funcions que els imposa la llei, com succeeix quan un tram de riera és alhora utilitzat com un camí d'accés a uns habitatges del municipi.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 04905/04	Cabal de la Noguera Pallaresa
A/O 00995/08	Sobre fuites d'aigua en alta a Serra Marina
Q 14814/06	La Figuera. Manca de clavegueram en una finca
Q 04253/07	Iodur de plata

AO 01312/08	Competències concurrents. Riera d'Arenys de Munt
Q 02629/08	Cabanes. Tractament d'aigües brutes

## 7.6. La protecció dels animals

La protecció dels animals va ser tractada en els informes dels anys 2004 i 2005, especialment amb relació al maltractament dels animals i a la problemàtica de manca d'instal·lacions i de mitjans que pateixen molts municipis per complir els preceptes de la Llei de protecció dels animals, actual Decret legislatiu 2/2008, de 15 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de protecció dels animals.

Amb relació a la manca d'instal·lacions, en concret de centres de recollida d'animals, cal destacar la queixa 07717/07, plantejada per la representant d'una entitat protectora d'animals per la problemàtica derivada de l'abandonament de gats i la manca d'actuació de l'Ajuntament de Tortosa en aquest assumpte.

L'Ajuntament de Tortosa va informar el Síndic que, pel que fa a la gestió dels gats abandonats, estava en contacte amb altres ajuntaments per copsar i comparar experiències en aquell camp. En aquest sentit, es plantejava la possibilitat de crear colònies controlades de gats amb col·laboració amb protectores d'animals, ja que considerava poc eficient la gestió dels gats abandonats mitjançant centres d'acollida.

D'acord amb les previsions de la Llei de protecció dels animals, correspon als ajuntaments recollir i controlar els animals de companyia abandonats, perduts o ensalvatgits, i de controlar els animals salvatges urbans; a aquests efectes, els ajuntaments han de tenir les instal·lacions necessàries o, si hi manquen, han d'acordar amb entitats públiques i privades o amb d'altres municipis o entitats supramunicipals la prestació del servei.

En aquest sentit, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament que cedís una petita instal·lació per ubicar-hi els gats abandonats, ja que va constatar que la problemàtica raïa en aquest fet, i la gestió, la podria continuar portant a terme la protectora d'animals.

D'altra banda, es considera que la possibilitat de crear colònies controlades de gats no és incompatible amb la creació d'un centre d'acollida que pugui ser gestionat per entitats protectores d'animals; ans el contrari, la Llei de protecció dels animals així ho preveu.

Per això, el Síndic també va suggerir la possibilitat de mantenir converses amb diferents entitats protectores d'animals trobar una solució a la problemàtica existent. El Síndic considera que l'experiència

d'aquests tipus d'entitats podia ser útil a l'Ajuntament, a més que podia complementar la informació rebuda d'altres ajuntaments.

La resposta de l'Ajuntament de Tortosa als suggeriments del Síndic va ser positiva. En primer lloc, el consistori va informar que el Consell Comarcal del Baix Ebre estava construint un refugi d'animals de companyia abandonats al terme municipal de Tortosa per disposar de la infraestructura necessària per comarcalitzar el servei públic de recollida i control d'animals de companyia abandonats.

### L'experiència d'entitats protectores d'animals pot ajudar els ajuntaments en les seves competències sobre la cura d'animals

A més, l'Ajuntament té previst delegar en el Consell Comarcal les competències de recollida i control dels animals de companyia abandonats, un cop estigui en disposició de prestar el servei.

Així mateix, el consistori exposava que també s'havia estat treballant amb la possibilitat de crear colònies controlades de gats. En aquest sentit, disposen de l'aprovació definitiva de la modificació de l'Ordinanza municipal reguladora de la tinença d'animals de companyia. Aquesta modificació adequa l'Ordinanza a la Llei 22/2003, de 4 de juliol, de protecció dels animals, i dóna cobertura legal a la promoció, per part de l'Ajuntament, de la creació de colònies controlades de gats.

Es va constatar, doncs, que l'Ajuntament de Tortosa estava actuant en la línia dels suggeriments que li va adreçar el Síndic, hi dedicava esforços per resoldre la problemàtica plantejada.

L'altra qüestió a la qual s'ha fet referència en informes anteriors és la problemàtica relativa a l'abandonament d'animals. La queixa 12209/06, relativa a l'abandonament d'un gos en el municipi d'Urtx durant més de vuit mesos, n'és un exemple. La promotora de la queixa denunciava que aquell gos vivia abandonat a davant de casa seva i sense cap mena de control. D'altra banda, denunciava la manca d'actuació del Consell Comarcal de la Cerdanya i d'altres institucions per trobar una solució al problema plantejat.

El Síndic es va dirigir moltes vegades al Consell Comarcal per sol·licitar-li informació amb relació a

aquest cas, sense obtenir-ne cap mena de resposta. Finalment, la promotora de la queixa va informar el Síndic de la desaparició d'aquell gos. Així, un cop constatada la manca de col·laboració d'aquesta administració, el Síndic va donar per tancades les seves actuacions amb motiu de la queixa presentada.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 07717/06	Tortosa. Centre d'acollida d'animals
Q 12209/06	Urtx. Abandonament d'un gos

#### 7.7. Relacions amb les administracions

Tal com s'ha explicat al llarg d'aquesta part de l'informe, l'observança del comportament de les administracions que intervenen en aquest camp (ajuntaments i Departament de Medi Ambient i Habitatge, bàsicament), ens dóna un quadre d'estructura desigual i amb clarobscurs evidents.

D'una banda, hi ha ajuntaments amb comportaments molt diferents en funció del volum poblacional, del volum de recursos disponibles i de les prioritats polítiques que hagin definit. De l'altra, hi ha el Departament de Medi Ambient i Habitatge que fa evident una tendència a involucrar-se com menys millor en temàtiques que considera pròpies dels ens locals, sota el legítim paraigua del respecte a l'autonomia municipal.

Tot això és respectable, però quan hi ha un dret d'un ciutadà afectat per una inactivitat municipal, i el Departament de Medi Ambient i Habitatge no ofereix cap altra sortida que acudir a l'emparedat judicial, s'allunya els ciutadans de la cosa pública. La bona administració consisteix precisament a fer el contrari: situar la persona al centre de l'activitat de les administracions i pensar de quina manera es pot ajudar aquella persona davant la indolència, o la voluntat manifesta de no actuar, d'alguns ajuntaments. El Síndic considera que no es tracta de suplantar l'autonomia municipal, sinó de col·laborar entre administracions en favor d'objectius comuns.

D'altra banda, cal fer un reconeixement explícit en favor d'aquells ajuntaments i ens locals que estan implantant sistemes de mediació per a la resolució de conflictes derivats de sorolls, d'olors, de residus, de comportaments incívics i una llarga casuística de temes que, massa sovint, tenen l'origen en una mala relació veïnal susceptible de ser tractada dins de la via mediadora.

Un cas en què les activitats mediadores han tingut èxit en alguns indrets ha estat en la instal·lació d'antenes de telefonia mòbil, les quals posen de manifest

les contradiccions de la societat actual: molt poca gent està disposada a prescindir del mòbil, però molts es posicionen en contra de la instal·lació d'antenes. És aquí on l'Administració ha de demostrar que actua, que fa mediació, que regula, i és aquí quan si l'Ajuntament no contesta, el ciutadà s'allunya de l'Ajuntament. Aquest ha estat el cas de la queixa 04581/08 (antena de telefonia mòbil sense llicència a Mollet del Vallès), que detalla en l'apartat d'activitats de l'àrea; i és el cas del comportament d'alguns ajuntaments que s'expliquen dins l'apartat de manca de col·laboració amb el Síndic en l'apartat específic d'aquest informe.

Finalment, cal indicar que l'Ajuntament de Barcelona no s'ha caracteritzat en molts expedients, i de manera especial durant la tramitació de l'expedient 9521/2006, per la seva eficàcia a l'hora d'atendre les peticions d'informació. En aquest cas concret, ha trigat més de dos anys a atendre-la, malgrat les reiteracions cursades. Per aquest motiu, el Síndic s'hi ha adreçat i li ha assenyalat que es tracta d'una demora realment incomprensible i que trenca amb tots els principis que han de presidir el bon funcionament de l'Administració.

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

### Queixa 09349/06

#### Manca d'actuació de l'Ajuntament de Cambrils davant la reclamació pels sorolls d'una activitat de jocs infantils

Amb referència a la queixa per la manca d'actuació de l'Ajuntament de Cambrils davant la reclamació pels sorolls d'una activitat de jocs infantils, el Síndic suggereix que l'Ajuntament tramiti la revocació de la llicència pel canvi o la desaparició de les circumstàncies que en van determinar l'atorgament. En cas que la sentència encara no hagi esdevingut ferma per interposició d'un recurs d'apel·lació, el Síndic suggereix que l'Ajuntament n'ordini la suspensió del funcionament, ja que no s'ha acreditat l'esmena de les deficiències detectades, la qual cosa no ha permès l'obtenció de l'acta de control inicial favorable, sense que pugui excusar-se'n l'incompliment amb el fet que estigui *sub iudice*.

Així, el Síndic també ha recomanat en altres queixes al Departament de Medi Ambient i Habitatge que faci públics els aclariments interpretatius sobre què vol dir que es poden mantenir mesures preventives i correctores que atorguin un grau de protecció més elevat, ja que la Direcció General de Qualitat Ambiental indica que vol dir que es poden mantenir els valors més restrictius o el període d'avaluació sempre que sigui més curt que el que fixa la Llei, i en tots dos casos, quan la metodologia a seguir per a la determinació dels nivells d'avaluació sigui la mateixa.

**No accepta la resolució**

### Queixa 00793/07

#### Manca d'actuació de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès davant la reclamació per sorolls d'un restaurant

Amb relació a la queixa per la manca d'actuació de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès davant la reclamació per sorolls d'un restaurant, el Síndic recorda que la proposta emesa per l'enginyer tècnic del termini de trenta dies per complir les prescripcions tècniques i sol·licitar un nou control inicial es tradueixi en l'acte administratiu corresponent i que, mentre no s'acrediti el compliment dels valors límits d'immissió, s'adoptin les mesures cautelars corresponents, com un procediment sancionador. Caldria ordenar i executar, en cas d'incompliment voluntari, la suspensió del funcionament de l'activitat.

**Accepta la resolució**

### Queixa 06926/05

#### Contaminació acústica pels serveis d'emergència, hospitalaris i dels bombers de la zona del Clínic

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix que, en un intent de reduir al màxim les molèsties que aquests serveis puguin causar i recordar el compliment de la normativa vigent, s'elabori una regulació semblant a l'efectuada per al transport sanitari, per als vehicles de la Guàrdia Urbana i els de bombers.

**Accepta parcialment la resolució**

### Queixa 00460/07

#### Manca d'actuació de l'Administració a la sol·licitud de poder abocar dos dipòsits d'uralita per la contaminació per amiant derivada d'aquest material

Amb relació a la queixa per la manca d'actuació de l'Administració a la sol·licitud de poder abocar dos dipòsits d'uralita per la contaminació per amiant derivada d'aquest material, el Síndic suggereix que l'Administració faci complir les prescripcions i, si escau, imputi les conseqüències a qui correspongui.

**No accepta la resolució**

### Queixa 02329/07

#### Manca d'actuació de l'Ajuntament de Deltebre per l'emplaçament il·lícit d'una antena de telefonia mòbil

Amb relació a la queixa per la manca d'actuació de l'Ajuntament de Deltebre per l'emplaçament il·lícit d'una antena de telefonia mòbil, el Síndic recorda que tota activitat clandestina ha de ser clausurada per l'Ajuntament, sens perjudici que posteriorment se'n sol·liciti la legalització.

**Accepta la resolució**

### Queixa 01823/05

#### Molèsties per sorolls del funcionament de l'Ecoparc de Montcada i Reixac

En relació amb la disconformitat amb el funcionament de l'Ecoparc Montcada i Reixac, el Síndic recorda al consistori:

- que s'avaluï 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.

També, el Síndic recomana la coordinació entre les administracions afectades per dur a terme el mesurament, és a dir, el Departament de Medi Ambient i Habitatge, l'Ajuntament de Montcada i Reixac i l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda.

**Resolució pendent de resposta**





## 8. RELACIONS LABORALS I PENSIONS

### 8.0. Relacions laborals i pensions en xifres

#### 8.1. Introducció

#### 8.2. Relacions laborals

1. El deteriorament del mercat de treball
2. La gestió i la intermediació del Servei d'Ocupació de Catalunya
3. L'encara pendent traspàs de la Inspecció de Treball
4. El dret al treball com a factor de cohesió social

#### 8.3. Pensions

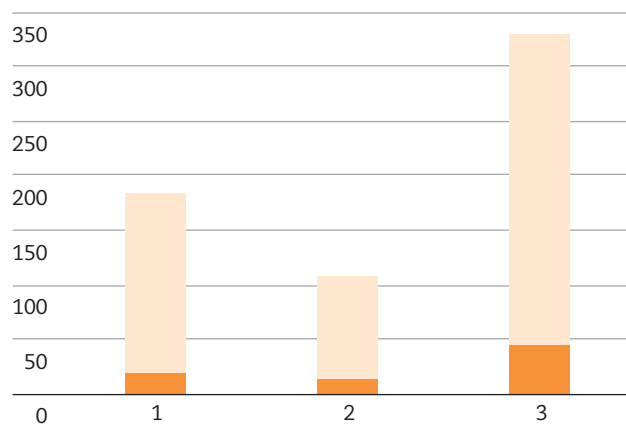
1. La insuficiència de les pensions i prestacions de seguretat social
2. La intervenció de l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques en les incapacitats permanents
3. Altres problemàtiques en les pensions de jubilació
4. Corol·lari dels beneficis derivats de la Llei d'amnistia

#### 8.4. Relacions amb les administracions

## 8.0. Relacions laborals i pensions en xifres

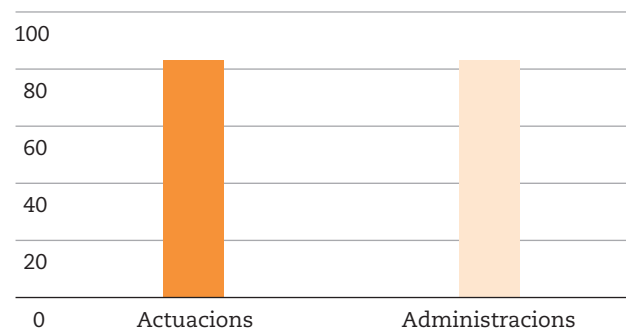
### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2008

	O	Q	C	Total
<b>1 Pensions</b>	-	21	163	184
Pensions especials republicans	-	2	10	12
Indemnització per privació de llibertat	-	7	8	15
Pensions contributives	-	10	111	121
Tresoreria General de la Seguretat Social	-	2	34	36
<b>2 Relacions laborals</b>	1	15	94	110
Conciliació de la vida familiar i laboral	-	-	3	3
Expedients reguladors d'ocupació	-	1	-	1
Formació	-	4	16	20
INEM	-	6	60	66
Inserció laboral	1	-	6	7
Oficines de treball de la Generalitat	-	3	7	10
Riscos psicosocials	-	1	2	3
<b>3 Altres</b>	3	43	283	329
<b>Total</b>	4	79	540	623



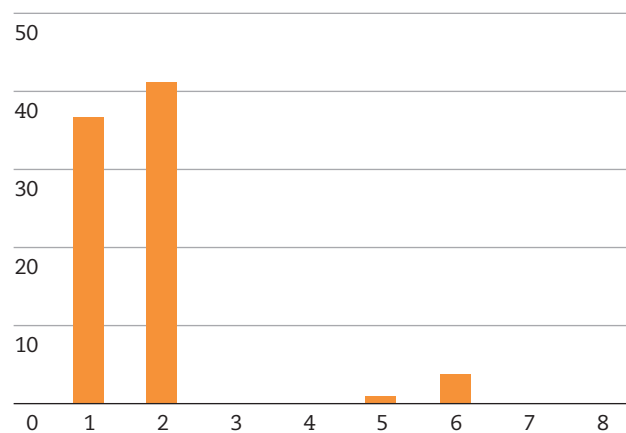
### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Adm.
Una administració afectada	83	83
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>83</b>



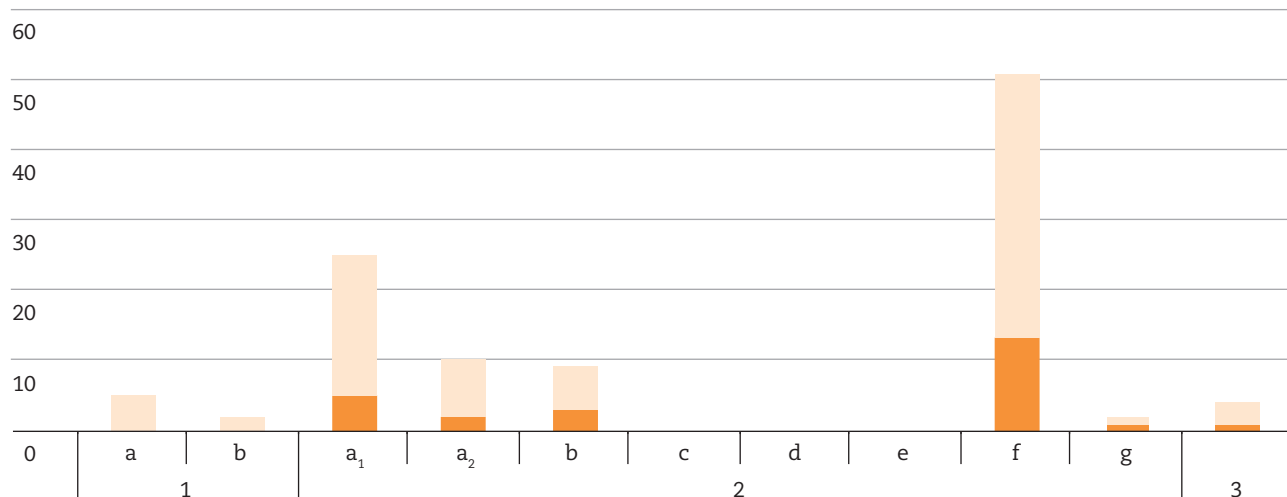
### c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2008

Tipus d'administració	O	Q	Total
1 Administració autonòmica	3	34	37
2 Administració central	1	40	41
3 Administració institucional	-	-	-
4 Administració judicial	-	-	-
5 Administració local	-	1	1
6 Administració perifèrica	-	4	4
7 Serveis d'interès general	-	-	-
8 Altres	-	-	-
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>79</b>	<b>83</b>



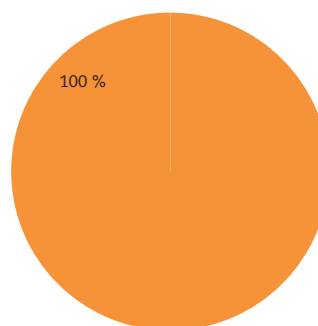
**d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2008**

	<2008	2008	Total	
<b>1 En tramitació</b>	-	7	7	<b>6,48%</b>
a Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	-	5	5	4,63%
b Pendent de resposta a la resolució del Síndic	-	2	2	1,85%
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>24</b>	<b>73</b>	<b>97</b>	<b>89,81%</b>
a Actuació correcta de l'Administració:				
a <sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic	5	20	25	23,15%
a <sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic	2	8	10	9,26%
b Accepta la resolució	3	6	9	8,33%
c Accepta parcialment la resolució	-	-	-	-
d No accepta la resolució	-	-	-	-
e No col·labora	-	-	-	-
f Tràmit amb altres ombudsmen	13	38	51	47,22%
g Desistiment del promotor	1	1	2	1,85%
<b>3 No admesa</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3,70%</b>
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>83</b>	<b>108</b>	<b>100,00%</b>



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

Accepta la resolució	9	100,00%
Accepta parcialment la resolució	-	-
No accepta la resolució	-	-
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>



## 8.1. Introducció

Les problemàtiques relatives a l'ocupació, la formació en el treball i en la desocupació, la intermediació en les polítiques actives d'ocupació de la Generalitat, per mitjà del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC), han estat de nou objecte de diverses queixes com també ho han estat les dificultats d'accés al treball dels col·lectius més desfavorits, la qual cosa ha portat el Síndic a iniciar una actuació d'ofici (A/O 02378/08) i a estudiar més aprofundidament aquesta qüestió en un informe.

L'accés a les prestacions i als diversos subsidis d'atur gestionats pel Servei Públic d'Ocupació Estatal (SPEE) també ha ocupat bona part de les queixes, les quals ha calgut derivar i traslladar al Defensor del Poble per raó de les seves competències.

**El Consell de Relacions Laborals i l'Observatori del Treball han de garantir els drets dels treballadors**

Les relacions de treball individuals i col·lectives i els seus conflictes respectius han obligat el Síndic a orientar els afectats sobre els seus drets i accions judicials i a derivar algunes queixes a la Inspecció de Treball i Seguretat Social per presumptes infraccions laborals o de seguretat social.

Les dificultats d'inserció al mercat de treball continuen sent preocupants per a determinats col·lectius, i més encara en època de crisi econòmica. Per això, es continua apostant per mesures d'inserció i de formació. L'Administració catalana n'ha adoptat diverses, com ara l'orientació i l'acompanyament en el procés de recerca de feina, per mitjà de tècnics orientadors laborals a les oficines de treball de Catalunya (OTG), els cursos de formació o les subvencions a les persones emprenedores (pla Inicia) i la incorporació d'espais virtuals a la xarxa d'oficines del Servei Català d'Ocupació.

L'ocupació de persones amb risc de marginació, però, ha estat enguany un dels objectius del Síndic i ha merescut una consideració especial per part del Departament de Treball. S'han desplegat diversos ajuts i subvencions per a la inserció laboral per mitjà d'empreses d'inserció sociolaboral, com l'Ordre TRE 267/2008, de 22 de maig, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió d'ajuts i subvencions als programes d'igualtat d'oportunitats en el treball: programes laborals per a la diversitat.

L'any 2007 es va crear el Consell de Relacions Laborals, i l'any 2008 s'ha publicat el Decret 29/2008, de 29 de gener, d'organització i funcionament del Consell de Relacions Laborals. Cal destacar també la creació de l'Observatori del Treball. Aquest òrgan neix amb la voluntat de conèixer la situació del món del treball en cada moment i en el conjunt del territori i avaluar-ne els efectes. Ambdós òrgans han estat creats dins l'Acord estratègic per a la internacionalització, la qualitat de l'ocupació i la competitivitat de l'economia catalana, signat el febrer de 2005.

Pel que fa a les queixes rebudes en matèria de seguretat social i pensions, la majoria es refereixen a les pensions mínimes, amb prestacions econòmiques insuficients per a les persones afectades, als complements de les pensions, així com a la dificultat per accedir als drets de les diferents contingències protegides. Les minses pensions, però, la seva actualització i la suficiència econòmica durant la vellesa han estat l'objecte de la majoria de les queixes, les quals posen en evidència les dificultats econòmiques de la gent gran, vídues i pensionistes perceptors de pensions mínimes dels règims especials i general del sistema de la seguretat social.

## 8.2. Relacions laborals

### 1. El deteriorament del mercat de treball

La forta desacceleració de les activitats econòmiques ha comportat un deteriorament del mercat laboral, fins el punt que l'enquesta de la població activa (EPA), un dels indicadors del mercat de treball més acreditats, va detectar una davallada interanual de l'ocupació, amb la destrucció de molts llocs de treball, tant per compte propi com per compte d'altri.

**La desacceleració econòmica ha afectat negativament el mercat laboral**

La reducció de l'ocupació i l'expansió de la població activa ha causat, sens dubte, un fort augment de l'atur durant el darrer any en tots els sectors i entre les persones, tant nacionals com estrangeres, tot i que aquestes darreres amb un percentatge més alt. Inicialment es va veure afectat el sector de la construcció, però a mesura que ha avançat l'any, el sector serveis i la indústria s'han vist fortament afectats i, finalment, està afectant tots els sectors.

Cal esmentar, dins de la indústria, l'afectació al sector automobilístic, amb l'anunci del diversos expedi-

ents de regulació d'ocupació i l'efecte que això té en les empreses proveïdores, que també se'n veuen afectades. En aquest sentit, l'any passat el Síndic va recordar al Departament de Treball, amb motiu d'una queixa, 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.

D'acord amb l'Estatut d'autonomia de Catalunya, correspon a la Generalitat la competència executiva en matèria de treball i relacions laborals, però no la gestió de les prestacions d'atur, de què s'ocupa el Servei Públic d'Ocupació Estatal (SPEE). Per això, les diverses queixes rebudes amb relació a la prestació d'atur han estat trameses al Defensor del Poble perquè les tramités. Així, en la queixa 00120/08 la persona interessada mostrava el desacord pel fet que una persona que es troba sense feina, cobrant la prestació d'atur, hagi d'informar l'oficina de col·locació quan es desplaça a l'estranger; en la queixa 00339/08, la promotora es queixava de les dificultats amb què s'havia trobat per tramitar la prestació d'atur, després que en el passat hagués demanat una excedència a l'empresa on havia treballat; en les queixes 03978/08 i 04380/08, els promotors manifestaven el desacord amb la resolució de l'SPEE, el primer per la quantia resultant de la prestació, i el segon per la denegació del dret a la prestació.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00120/08	Desplaçament a l'estranger mentre es percep la prestació d'atur
Q 00339/08	Prestació d'atur i excedència
Q 03978/08	Desacord amb la quantia de la prestació
Q 04380/08	Desacord amb la denegació de la prestació

## 2. La gestió i la intermediació del Servei d'Ocupació de Catalunya

Durant l'any 2008 s'han rebut diverses queixes relacionades amb la gestió del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC), dependent del Departament de Treball. Hi ha hagut diverses persones que s'han adreçat al Síndic per posar de manifest el retard en la tramitació dels diferents ajuts que demanen els assistents als cursos que ofereix el SOC, però destaquen els retards en la tramitació de l'ajut de transport.

Concretament, la promotora de la queixa 00452/08 denunciava el retard en la tramitació i l'emissió de la resolució de l'ajut de transport de què estava dependent des del gener de 2006 per al curs de tècnic auxiliar de disseny gràfic. També, la promotora de la queixa 02413/08 posava de manifest retards en la tramitació de l'ajut de transport des de l'octubre de

2006 i en l'emissió del títol del curs de tècnic en control de qualitat. El Síndic va admetre les queixes a tràmit i, en ambdós casos, el Departament de Treball va resoldre atorgar l'ajut.

Pel que fa a la queixa 03233/08, també es denunciaven retards en la tramitació de l'ajut de transport que, finalment, el Departament va denegar perquè no es complien els requisits exigits. Tanmateix, en els tres casos, des que les persones interessades van presentar la sol·licitud d'ajut fins que es va dictar resolució va transcórrer més d'un any i mig, temps que excedeix amb escreix el termini establert per resoldre.

És per això que el Síndic va fer arribar al Departament de Treball el recordatori del deure legal de resoldre en el termini legalment establert i el dret del ciutadà a rebre resposta per escrit en aquest temps. Alhora, va instar el Departament a prendre les mesures que calguessin per evitar retards com els que es van produir en aquests casos.

### S'ha de permetre una gestió més acurada de les sol·licituds d'ajuts i beques

Per la seva banda, el Departament de Treball va informar de la publicació d'una nova ordre (Ordre TRE/349/2008) de beques, que preveu un sistema que permet gestionar les beques de manera més eficient, amb rapidesa i diligència, a fi de no perjudicar els ciutadans. L'Ordre es va publicar el juliol de 2008 i, com a novetat, estableix que el termini màxim per resoldre l'aprovació o la denegació dels ajuts que hi recull, entre els quals hi ha el de transport, és d'un mes i, si en aquest temps no s'ha dictat la resolució, s'ha d'entendre desestimada.

També pel que fa a la realització de cursos de formació, en la queixa 03233/08, la promotora va denunciar una sèrie d'anomalies detectades a l'aula d'un centre en què s'oferia un curs de cuiner subvencionat pel SOC. El Síndic va recordar al Departament que el SOC, com a responsable de l'oferta dels cursos, ha de dur a terme la supervisió dels seus centres col·laboradors, ha de fer un control rigorós i continu de l'eficàcia i la qualitat del servei i del compliment dels estàndards de qualitat prèviament fixats i ha de vetllar perquè els centres col·laboradors compleixin les condicions òptimes per a la realització correcta dels cursos. En aquest sentit, va instar el Departament perquè portés a terme les accions oportunes per investigar la veracitat de les anomalies denunciades per la persona interessada i també el compliment d'altres requisits o condicions de funcionament exigible.

El Departament de Treball va acceptar el suggeriment del Síndic i va informar que el SOC havia proposat la revocació de l'homologació de l'aula per a l'atorgament d'accions formatives relacionades amb l'especialitat de cuiner.

Pel que fa a les oficines de treball de la Generalitat (OTG), arran d'una queixa sobre l'assignació d'una OTG en un districte de la ciutat de Barcelona diferent del districte del domicili, el Departament de Treball va informar que les OTG s'assignen en funció del codi postal, però que se n'està estudiant una redistribució en què es tindran en compte situacions com la que denunciava la queixa esmentada. No obstant això, el Departament va informar que hi ha determinats serveis que es poden gestionar per mitjà de qualsevol oficina, independentment de la que es tingui assignada i que, obeint a la simplificació administrativa a què s'ha compromès el Govern, cada cop més consultes i tràmits es poden fer per mitjà de la pàgina web del SOC.

Entre el conjunt de mesures que el Departament de Treball està desenvolupant, a fi de reforçar l'atenció de persones desocupades i facilitar-ne la inserció laboral, hi ha la incorporació dels espais virtuals a la xarxa d'oficines de treball catalanes. Per aquest motiu, i entre altres accions dissenyades en aquesta línia, l'any vinent s'instal·laran més de 300 punts d'autoservei que permetran als ciutadans d'accedir als serveis telemàtics, per obtenir certificats, consultar i optar a ofertes de feina i a cursos de formació disponibles, entre altres serveis. Inicialment, aquests punts s'ubicaran en totes les oficines de treball del Servei d'Ocupació de Catalunya. També es preveu instal·lar-ne en altres punts d'atenció ciutadana, especialment en entitats d'àmbit local i de poblacions que no tinguin seu d'oficines de treball.

Cal destacar el suggeriment del Síndic arran d'una queixa que li va adreçar una persona perquè el SOC no li havia volgut facilitar el nom de l'empresa que ofería un lloc de treball (Q 00961/08). Una de les funcions del SOC és gestionar la intermediació laboral pel que fa a les ofertes i les demandes en el mercat de treball. En aquest sentit, el SOC s'ofereix com a intermediari entre empresa i demandant de feina, de manera que no actua com a representant de cap dels dos, sinó com a mer intermediari.

El Síndic considera que és bàsica l'existència d'una relació d'igualtat entre les parts, de manera que ambdues han de disposar de la informació que els cal per poder decidir. Quan hi ha manca d'informació completa per part d'una de les parts, es trenca la relació d'igualtat que ha d'oferir el SOC. Així, no facilitar la identitat de l'empresa a què es fa arribar la sol·licitud d'ocupació trenca aquesta igualtat que l'intermediari ha de respectar, ja que l'empresa queda en una situació privilegiada sobre el demandant d'ocupació,

que, en canvi, no pot decidir si vol o no que la seva demanda d'ocupació arribi a una determinada empresa.

Per això, el Síndic va suggerir que es donessin les ordres oportunes perquè es modifiqués el procés de funcionament de la intermediació, en el sentit de facilitar als demandants d'ocupació que ho demanin la identitat de l'empresa a la qual es farà arribar la seva demanda d'ocupació, o bé de preservar la identitat d'ambdues parts fins a la mateixa fase del procés de selecció. El Departament de Treball va manifestar que compartia la posició del Síndic pel que fa a la transparència i la relació d'igualtat en la intermediació entre l'empresa i les persones treballadores en la selecció de personal. El Síndic va entendre admes el seu suggeriment i va finalitzar les actuacions.

## El SOC ha de garantir la igualtat entre empresa i demandant d'ocupació en la seva gestió intermediadora

El Síndic també ha hagut d'intervenir en casos de què es desprenien errors en la gestió i la tramitació de subvencions, i ha fet suggeriments en relació amb sol·licituds per un presumpte error del SOC, pel fet d'haver concedit només el 40% d'una subvenció de l'expedient Pla d'ocupació 2007 (import de dos contractes per una jornada d'un 40%), en lloc de la subvenció del 100% de la jornada completa que s'havia sol·licitat.

Així, es va informar el Síndic de la revisió de l'expedient i de l'assentiment per part del Servei Territorial de Barcelona a allò que reclamava la persona interessada, pel que fa a l'ampliació de la subvenció fins al 100% de la jornada, d'acord amb el suggeriment del Síndic, i tenint en compte la disponibilitat pressupostària.

### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 00452/08	Retards en la tramitació de l'ajut de transport
Q 02413/08	Retards en la tramitació de l'ajut de transport
Q 00728/08	Assignació d'OTG en un districte diferent del districte del domicili
Q 00961/08	Intermediació laboral del SOC
Q 02947/08	Subvencions per una determinada jornada laboral
Q 03233/08	Retard en la tramitació de l'ajut de transport i deficiències a l'aula d'un centre de formació col·laborador del SOC

### 3. L'encara pendent traspass de la Inspecció de Treball

Un cop sigui efectiu el traspass, la Generalitat de Catalunya ja podrà executar la competència que li reconeix l'article 170.2 de l'Estatut d'autonomia sobre el servei de la Inspecció de Treball constituïda pels òrgans, els recursos humans i els mitjans materials que contribueixen al compliment de les normes laborals que són competència de la Generalitat. Concretament, assumirà les funcions de vigilància i exigència del compliment de la normativa i dels convenis col·lectius (relacions laborals, prevenció de riscos laborals, ocupació i migracions); l'arbitratge, la conciliació i la mediació en conflictes i vagues quan sigui acceptada per les parts, i l'assistència tècnica a empreses i treballadors.

En aquest sentit, cal garantir que la duplicitat d'organismes en un mateix territori no comporti un perjudici per als usuaris, ans al contrari. Calen, doncs, mesures de coordinació entre l'Administració de l'Estat i la Generalitat perquè l'atenció al ciutadà no es vegi afectada i es garanteixi que els documents o els escrits arribin a l'òrgan corresponent, sense crear confusió i sens perjudici de la resolució per cada administració dels procediments en les matèries de la seva competència.

En les queixes 00064/08, 01033/08 i 04791/08, els promotors mostraven el desacord amb l'actuació de l'inspector actuant, i en la queixa 02758/08 el promotor es queixava perquè havia presentat una denúncia davant la Inspecció de Treball i no en tenia cap notícia.

**La duplicitat d'administracions en un territori no ha de comportar un perjudici per als usuaris**

Les gestions dutes a terme pel Departament de Treball i l'elaboració dels informes corresponents per part de la cap de la Inspecció de Treball i Seguretat Social de Barcelona han evidenciat el bon funcionament d'aquest organisme.

En alguns dels casos plantejats s'ha considerat que les actuacions de la Inspecció de Treball han estat correctes, ja que es corresponen amb les accions que la normativa vigent estableix de comprovació dels fets objecte de la denúncia (presumptes deficiències en matèria de seguretat i salut i un possible excés de jornada i manca de cotització d'hores extraordinàries).

En d'altres, el Síndic ha recomanat la investigació dels casos denunciats i la intervenció del Departament de Treball i de la Inspecció de Treball i Seguretat Social, a fi que exerceixi les seves funcions de vigilància i de control de la normativa vigent. Del resultat de les funcions inspectores, se n'han derivat infraccions, amb l'aixecament de les actes corresponents d'infracció i, conseqüentment, s'han iniciat expedients sancionadors. Tant el Departament de Treball com la Inspecció han comunicat el resultat de les actuacions i dels actes d'infracció, tal com el Síndic havia recomanat. Atès que es va acceptar el seu suggeriment, el Síndic va donar per finalitzada l'actuació.

En altres casos, el Síndic ha orientat les persones que s'han dirigit a la institució i que es troben sense saber a quin òrgan administratiu s'han d'adreçar. És el cas de la queixa 01141/08, en què la promotora entenia que hi havia irregularitats en la seva contractació. El Síndic la va informar que ho podia posar en coneixement de la Inspecció de Treball perquè, en cas que ho considerés oportú, iniciés les diligències corresponents.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 00064/08	Desacord amb l'actuació de l'inspector de treball
Q 01033/08	
Q 04791/08	
Q 02758/08	Manca de resposta de la Inspecció de Treball

### 4. El dret al treball com a factor de cohesió social

La Llei catalana 27/2002, de 20 de desembre, sobre mesures legislatives per regular les empreses d'inserció sociolaboral, va ser pionera a l'Estat espanyol i defineix les característiques que ha de tenir una persona jurídica per ser considerada empresa d'inserció. Així, en regula les activitats en els processos d'inserció i les persones destinatàries, en fixa les mesures de foment i les ajudes que tenen per objecte la promoció de l'ocupació de les persones en situació de greu risc d'exclusió, mitjançant el suport a la creació i el manteniment d'aquestes empreses perquè puguin complir la seva funció social. Per tant, queda palès que protegir les situacions d'exclusió és una tasca dels poders públics i les persones amb dificultats d'inserció laboral són un col·lectiu creditor de la tutela de l'Administració.

Les Corts Generals van aprovar també la Llei 44/2007, de 13 de desembre, per a la regulació del règim de les empreses d'inserció, la qual s'inspira en el compliment del manament constitucional de l'article 9.2, que ordena als poders públics facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida política, econòmica, cultural i social, amb l'objectiu d'aconseguir la inte-

gració social de les persones més desfavorides per mitjà de la inserció laboral.

El Síndic sempre ha considerat eficaces les empreses d'inserció sociolaboral i un bon recurs per a la integració laboral i la lluita contra l'exclusió social, i ha sol·licitat des de fa més de deu anys que se'n defineixi el règim jurídic i la regulació legal.

Per això, el 2008 ha obert una actuació d'ofici (A/O 02378/08) que aculli el treball i l'estudi encarregats sobre les empreses d'inserció i verifiqui el grau de compliment de llei esmentada per part del Departament de Treball, sens perjudici de les oportunes concessions de subvencions per a la inserció laboral que ha anat atorgant el departament esmentat i les relacionades en la Resolució TRE/860/2008, de 17 de març.

El Síndic ha recomanat als successius titulars del Departament de Treball el compliment de la Llei i l'adopció de les mesures pertinents per fer-la efectiva. De la informació rebuda, se'n desprèn que s'han desenvolupat progressivament mesures de suport a la contractació de persones treballadores en procés d'inserció per cobrir la seva baixa productivitat i ajuts per al sosteniment de l'estructura d'aquestes empreses, per mitjà de personal d'acompanyament a la inserció i a la producció.

## El Departament de Treball ha donat un impuls definitiu als ajuts per a les empreses d'inserció

El Departament de Treball ha indicat que ha donat un nou impuls a les mesures esmentades i n'ha millorat la gestió amb l'Ordre TRE/267/2008, de 22 de maig, la qual engloba tots els ajuts existents adreçats a les empreses d'inserció i en genera de nous.

Així, ha fet esment de la regulació dels nous ajuts per poder contractar la persona tècnica d'acompanyament a la producció, a fi de millorar la qualificació professional de les persones treballadores en procés d'inserció i ha destacat també l'increment de la quantia adreçada a la contractació de la figura del tècnic d'acompanyament a la inserció per part de les empreses d'inserció.

També s'han desenvolupat altres programes de suport per conèixer el potencial de creixement i desenvolupament de les empreses d'inserció. S'ha donat valor, reconeixement i difusió al treball d'aques-

tes empreses per millorar-ne la competitivitat i incrementar el volum de contractació de les persones en situació o greu risc d'exclusió social.

Certament, s'han regulat els ajuts a la contractació de persones destinatàries de la renda mínima d'inserció (4.900 /any) i de persones en situació o risc d'exclusió (6.043 /any), d'acord amb contractes inferiors o superiors a sis mesos, respectivament, i amb períodes màxims de subvenció de trenta mesos, entre altres ajuts per persona que s'integri a l'empresa ordinària (1.250 ) o ajuts a empreses ordinàries que contractin persones provinents d'empreses d'inserció (destinatàries de la renda mínima o amb greu situació de risc), i s'ha rebaixat a sis mesos el període mínim de contractació exigida.

S'han constituït nous protocols de treball amb serveis socials i s'han difós els programes i els ajuts existents amb la finalitat d'incrementar el nombre d'empreses col·laboradores dels programes i, en definitiva, el nombre de persones contractades.

Atès que s'han acceptat les recomanacions del Síndic i que s'han establert les mesures i s'han desenvolupat els programes d'ajuts previstos a l'article 14 de la Llei 27/2002, de 20 de desembre, a fi d'afavorir la inserció laboral i la integració dels col·lectius més desvalguts, el Síndic ha finalitzat l'actuació.

### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
A/O 02378/08	Mesures de foment de les empreses d'inserció

### 8.3. Pensions

#### 1. La insuficiència de les pensions i prestacions de seguretat social

La insuficiència de les pensions s'ha palesat en el descontentament dels pensionistes i s'han plantejat casos que mostren la insuficiència econòmica de la gent gran (Q 00081/08, Q 00586/08).

Amb relació a la queixa 02179/08, sobre la denegació de la pensió de viduitat, el Síndic va constatar la problemàtica que pateixen les persones separades o divorciades. Certament, pel que fa a la denegació de la prestació de viduitat de la persona interessada, se li va indicar que des de la modificació operada per la Llei 40/2007, de 4 de desembre, el règim jurídic de la pensió de viduitat va introduir nous requisits per poder accedir al dret de la prestació. Així, en el cas de separats o divorciats, s'ha de ser creditor de pensió compensatòria derivada de la separació o del divorci, la qual s'ha d'haver fixat perquè s'hagi produït un desequilibri econòmic. De la documentació de la per-



sona afectada, se'n despenia que no es va fixar cap tipus de pensió compensatòria de la seva separació, ni en el conveni regulador, ni en la sentència que la va homologar. Conseqüentment, com que no es complia la condició que imposa la Llei, l'INSS li va denegar la prestació de viduïtat.

Així mateix, amb motiu d'una queixa (Q 01561/08) amb relació a la situació d'una persona amb una malaltia molt greu (leucèmia aguda mieloblàstica d'alt risc), el Síndic va iniciar l'actuació d'ofici 04832/08, a fi de traslladar als diferents grups parlamentaris la possibilitat de promoure una proposta de modificació legislativa davant del Congrés dels Diputats sobre la regulació actual del règim jurídic i de les prestacions econòmiques que es percep del subsidi d'incapacitat temporal (IT), el procediment de control i gestió administrativa d'aquest subsidi i sobre el descompte del període de percepció de la prestació per desocupació, com a consumit, des de la data en què s'hagi extingit el contracte de treball durant la situació d'incapacitat temporal.

Sens perjudici que es reconegui a les persones afectades una incapacitat permanent, d'acord amb la malaltia i la incapacitació per al treball que puguin acreditar, i en el grau en què els pugui correspondre, i també de les possibilitats de percebre l'atur o el subsidi per desocupació de l'SPEE, certament se'ls descompta 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. És més, l'entitat gestora de la prestació per desocupació (SPEE) efectua les cotitzacions a la Seguretat Social i assumeix l'aportació que correspongui al treballador en la seva totalitat per tot el període que es descompti com a consumit i, a partir de l'1 de gener de 2008, aquesta cotització es fa encara que no s'hagi sol·licitat la prestació per desocupació.

El cert és que els malalts greus, com ara els que pateixen les malalties hematològiques exposades, tenen serioses dificultats per complir les obligacions derivades de les altes i les baixes mèdiques en els procediments d'IT, ja que no se'ls compensa suficientment amb el subsidi la manca de rendes de treball i se'ls penalitza a descomptar del període de percepció de la prestació per desocupació, com a consumit, el temps de situació d'incapacitat temporal a partir de la data d'extinció del contracte de treball.

La finalitat de l'actuació d'ofici va ser posar en coneixement del Parlament de Catalunya i de tots els grups parlamentaris la precarietat de la regulació i el control de la incapacitat temporal, amb relació a la prestació d'atur dels malalts esmentats, prevista actualment a l'article 222, entre d'altres, de la vigent Llei general de la Seguretat Social, perquè si algun dels grups parlamentaris ho considerava oportú, ini-

ciés una proposta de resolució per acordar presentar a la Mesa del Congrés dels Diputats una proposició de llei de modificació de la Llei general de la Seguretat Social, a fi de regular i eliminar la precarietat de la situació en la qual es troben les persones afectades de malalties hematològiques i les seves famílies.

## Cal una modificació substancial del règim jurídic de la incapacitat temporal

No hi ha dubte que les persones afectades necessiten una millora de la protecció social i que no vegin reduïda la quantia substitutòria de les seves rendes del treball. Per això, el Síndic va recomanar estudiar la possibilitat de regular la modificació legislativa d'acord amb els principis que inspiren el sistema de la Seguretat Social.

### 2. La intervenció de l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques en les incapacitats permanents

També s'han rebut queixes en què les persones interessades manifesten el desacord amb l'alta mèdica que els ha emès l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques (ICAM) i amb la resolució de l'INSS que els ha denegat la incapacitat permanent que sol·licitaven o els han reconegut un grau d'incapacitat inferior al que sol·licitaven (Q 02180/08, Q 02978/08, Q 01658/08).

En tots aquests casos, se'ls ha informat de la possibilitat que tenen d'impugnar la decisió de l'Administració, amb la presentació de la reclamació prèvia corresponent, i posteriorment l'opció d'acudir a la jurisdicció social perquè sigui el jutge qui, d'acord amb les proves i els informes aportats, decideixi sobre l'oportunitat de l'alta mèdica o la determinació de la incapacitat permanent.

En la queixa 00036/08, la persona interessada, a qui l'ICAM no havia validat la baixa mèdica emesa pel seu metge de capçalera, va presentar la reclamació prèvia corresponent contra aquesta decisió i, passat el termini per contestar, l'Administració no s'hi havia pronunciat. El Síndic va admetre la queixa a tràmit i, finalment, l'Administració va resoldre la reclamació i va estimar la petició de la persona interessada.

En la queixa 03591/08, el promotor va exposar la seva indignació pel fet que li van deixar d'abonar la prestació d'incapacitat temporal en denegar-li la incapacitat permanent, però no se'n va assabentar fins que li van notificar la resolució. Es queixa perquè durant el període de temps que va transcórrer entre que es

va dictar la resolució i que se li va notificar, no ha percebut cap ingrés.

Tal com preveu l'article 131 bis 2 de la Llei general de la Seguretat Social (LGSS) la persona interessada es trobava en situació d'incapacitat temporal (IT) i més endavant el van haver de qualificar sobre una possible incapacitat permanent (IP).

En el cas que es planteja, la qüestió se centra a determinar en quin moment es produeixen els efectes de l'extinció de la prestació per IT, si en la data en què l'INSS va dictar la resolució denegatòria de la prestació per IP o bé la data en què es va notificar.

La jurisprudència del Tribunal Suprem s'ha pronunciat en diverses ocasions sobre aquest tema, en el sentit que, com que la persona interessada es trobava en la situació de l'article 131 bis 2 de la LGSS en el moment en què es va dictar la resolució de l'INSS, s'ha d'atendre al que disposa l'article 131 bis de la LGSS, a l'efecte de fixar el moment en què s'extingeix el seu dret a percebre la prestació per IT. I, d'acord amb aquest article, els efectes de la situació d'IT es prorroguen fins el moment de la qualificació d'IP.

És per això que el dret a la percepció de la prestació esmentada s'extingeix en la data en què es dicta la resolució de l'INSS que es pronuncia sobre la pretesa incapacitat permanent del treballador interessat, tant si es declara l'existència de la IP com si es denega.

Malgrat això, com que es podria produir un perjudici per al treballador, que pel fet de no tenir coneixement del contingut de la resolució denegatòria de la IP no té l'opció d'incorporar-se a la feina, amb els perjudicis econòmics que això li suposa, el Síndic va fer arribar la queixa al Defensor del Poble, institució competent per supervisar l'actuació de l'INSS.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 02179/08	Denegació de la pensió de viduïtat
Q 01561/08	Règim jurídic de la incapacitat temporal
A/O 04932/08	Modificació del règim jurídic de la incapacitat temporal
Q 02180/08	Denegació de la incapacitat permanent
Q 01658/08	Desacord amb la resolució de l'INSS sobre la incapacitat permanent
Q 02978/08	Desacord amb la resolució de l'INSS sobre el grau d'incapacitat permanent
Q 00024/08	Desacord amb l'alta mèdica emesa per l'ICAM
Q 00317/08	Manca de resposta a la reclamació prèvia per la manca de validació d'una baixa mèdica

Q 00234/08 Desacord amb l'alta mèdica emesa per l'ICAM, pel tracte rebut i pel fet que no es tinguin en compte els informes aportats

Q 03591/08 Data d'efectes de la resolució de finalització de la incapacitat temporal perquè no es compleixen els requisits per a una incapacitat permanent

### 3. Altres problemàtiques en les pensions de jubilació

Es va rebre una queixa relacionada amb l'aplicació de la Llei 40/2007, de 4 de desembre, de mesures en matèria de seguretat social. La Llei recull un incentiu econòmic per a aquells que perllonguin voluntàriament la vida laboral més enllà de l'edat ordinària de jubilació (seixanta-cinc anys).

El promotor de la queixa es va jubilar el gener de 2007, amb setanta-dos anys, per la qual cosa considerava que havia de percebre aquest incentiu a partir de la data en què aquesta mesura es va començar a aplicar, l'1 de gener de 2008. Tanmateix, la mateixa norma legal preveu que les modificacions en el règim jurídic de les prestacions del sistema de la Seguretat Social introduïdes són aplicables, únicament, en relació amb els fets causants produïts a partir de l'entrada en vigor (1 de gener de 2008), per la qual cosa en aquest cas no s'aprecia irregularitat en l'actuació de l'Administració (Q 02363/08).

## La crisi econòmica afecta especialment els perceptors de pensions mínimes

Així mateix, les objeccions a la regulació del càlcul de la base reguladora de la pensió de jubilació del sistema de la Seguretat Social han estat recurrents. Tot i no tenir competències en matèria de seguretat social, el Síndic ha formulat diverses recomanacions sobre les minses pensions i sobre l'aplicació dels coeficients reductors en la jubilació anticipada, entre altres suggeriments per eradicar les limitacions i les restriccions, les quals redueixen, sens dubte, la quantia de les pensions.

Enguany s'ha iniciat també una actuació d'ofici (04987/08) sobre la problemàtica dels treballadors de les agències de duanes que durant l'any 1992 es van veure afectats per la incorporació d'Espanya al mercat únic europeu. Molts d'aquests treballadors tenien més de cinquanta anys i estaven afectats amb expe-

dients de regulació laboral i sense feina. Si no aconseguen un treball ni continuaven cotitzant a la Seguretat Social, tindrien moltes dificultats per accedir a la pensió de jubilació, i es quedarien, en molts casos, amb dret a la pensió mínima de la Seguretat Social.

Com que molts d'aquests treballadors tampoc no van subscriure el conveni especial amb la Seguretat Social, només els queda l'esperança d'exercir la solució a què al·ludeix la disposició addicional vint-i-sisena de la Llei 40/2007, de 4 de desembre, de mesures amb matèria de seguretat social, que indica:

“Trabajadores de agencias de aduanas afectados por la incorporación de España al Mercado Único Europeo.

Los trabajadores de agencias de aduanas que, afectados por la entrada en vigor del régimen de Mercado Único Europeo, se vieron privados de sus puestos de trabajo, podrán incorporarse a un convenio especial con la Seguridad Social, con objeto de tener garantizado que al llegar a la edad oficial de jubilación de 65 años tengan derecho a una pensión equivalente a la que hubieran percibido de continuar en activo.”

La disposició addicional esmentada no s'ha desplegat, cosa que perjudica greument els drets de les persones afectades, moltes de les quals es troben en edat de jubilar-se.

Per això, atesos la desprotecció i els perjudicis econòmics per a aquests possibles pensionistes del sistema de la Seguretat Social, el Síndic va recomanar el desplegament de la disposició addicional esmentada i una millora de les pensions causades.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00081/08	Càlcul de la base reguladora de la pensió de jubilació
Q 00586/08	Revalorització de les pensions
Q 00967/08	Inaplicació de la revalorització de la pensió
Q 02363/08	Incentiu per la prolongació voluntària de la vida laboral més enllà de l'edat ordinària de jubilació.
A/O 04987/08	Conveni especial per a la jubilació de treballadors de les agències de duanes

#### 4. Corol·lari dels beneficis derivats de la Llei d'amnistia

Pel que fa als expedients derivats de la legislació d'amnistia, la majoria sobre la concessió dels benefi-

cis per haver patit privació de llibertat com a conseqüència de la Guerra Civil, els expedients dels que van patir presó abans de l'1 d'abril de 1939 i els expedients dels menors de seixanta-cinc anys han estat, enguany, de molt poca incidència (Q 01816/08, Q 02454/08, Q 01101/08, Q 01370/08). Així mateix, queden molt pocs expedients per resoldre i aquests són creditors d'una resolució denegatòria, atesa la manca de prova que acrediti la seva estada a presó o a camps de concentració, de treball o de batallons disciplinaris.

### S'han ampliat els drets d'aquells que van patir persecució durant la Guerra Civil

S'han millorat els drets de les persones afectades i la Direcció General de la Memòria Democràtica està preparant la modificació i la reforma dels decrets 288/2000 i 330/2002. Aquesta modificació suposarà substituir el requisit de veïnatge civil català pel d'haver tingut a Catalunya el darrer veïnatge administratiu.

També s'ha desplegat la Llei catalana 13/2007, de 31 d'octubre, del memorial democràtic, amb el Decret 145/2008, de 15 de juliol, pel qual se n'aproven els estatuts.

En anteriors informes al Parlament ja es va indicar l'acceptació de les recomanacions del Síndic sobre aquest aspecte.

Durant l'any 2008 s'han continuat tramitant les poques queixes rebudes, mentre es continuen desplegant i ampliant els drets dels que van patir persecució o violència durant la Guerra Civil i la dictadura, amb la Llei 52/2007, de 26 de desembre, desplegada enguany pel Reial decret 1791/2008, de 3 de novembre, que desplega les previsions de la llei esmentada i regula el procediment per a l'obtenció de la declaració de reparació i reconeixement personal.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 01816/08	Indult i temps de privació de llibertat
Q 02454/08	
Q 01101/08	
Q 01370/08	

#### 8.4. Relacions amb les administracions

Les relacions en l'àmbit de la Seguretat Social i de la Tresoreria General han donat lloc a una coordinació gairebé habitual amb el Defensor del Poble, amb el qual s'ha observat una col·laboració cordial i sistemàtica, tant pel que fa a les queixes que li ha tramès el Síndic com les que el Síndic ha rebut del Defensor.

Així mateix, pel que fa al Departament de Treball, també hi ha hagut molt bona relació, malgrat l'escassa recepció de queixes en matèria laboral i de tramitacions amb aquest Departament. Tot i així, en les queixes en què ha calgut la col·laboració, ha estat adequada en la forma i en el termini. A més, la intermediació amb la Inspecció de Treball i Afers Socials enguany ha estat molt positiva.

## 9. SANITAT

### 9.0. Sanitat en xifres

#### 9.1. Introducció

#### 9.2. L'ampliació de prestacions i serveis sanitaris

1. Prestacions bucodentals
2. Prestacions ortoprotètiques
3. Telèfons gratuïts al sistema sanitari

#### 9.3. La incorporació de la vacuna contra el virus del papil·loma humà en el calendari vacunal

#### 9.4. Atenció al viatger internacional

#### 9.5. Medicaments i prestació farmacèutica

1. Medicaments amb efectes adversos
2. Manca de subministrament de medicaments a les oficines de farmàcia

#### 9.6. Certificats mèdics oficials

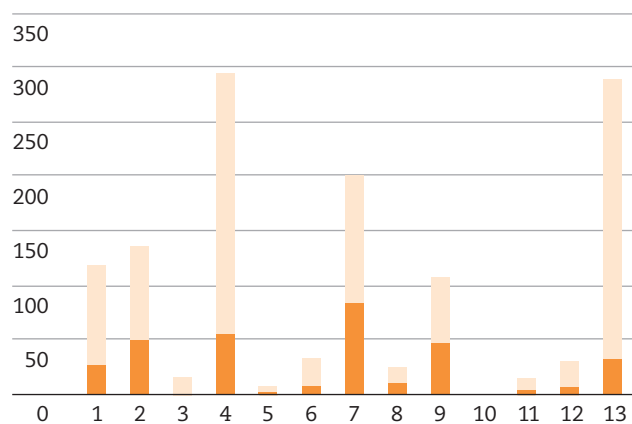
#### 9.7. Relacions amb les administracions

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

## 9.0. Sanitat en xifres

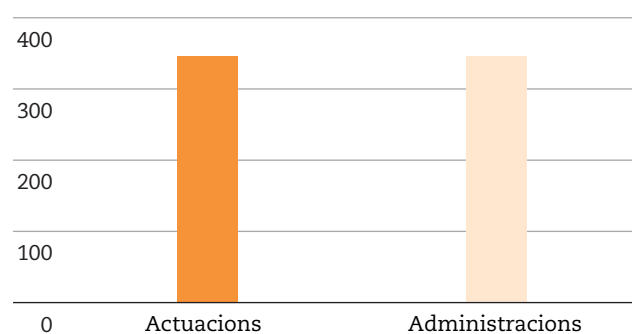
### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2008

	O	Q	C	Total
1 Atenció especialitzada	-	30	90	120
2 Atenció primària	3	50	85	138
3 Atenció sociosanitària	1	1	15	17
4 Drets dels usuaris	-	59	236	295
5 Drogodependències	-	2	5	7
6 Farmàcia i medicaments	2	6	26	34
7 Hospitals	-	87	116	203
8 Malalties especials	-	12	14	26
9 Prestacions sanitàries	2	46	60	108
10 Rehabilitació	-	1	1	2
11 Salut pública	-	4	9	13
12 Urgències	1	5	27	33
13 Altres	5	29	256	290
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>332</b>	<b>940</b>	<b>1.286</b>



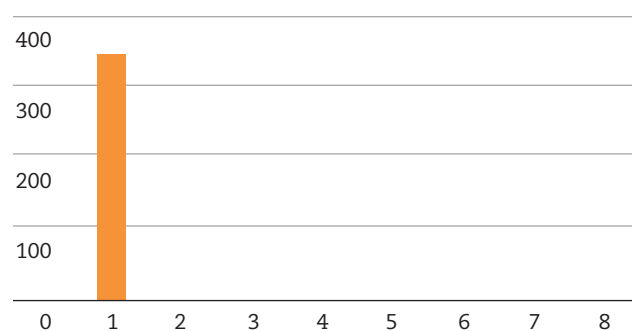
### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Adm.
Una administració afectada	346	346
<b>Total</b>	<b>346</b>	<b>346</b>



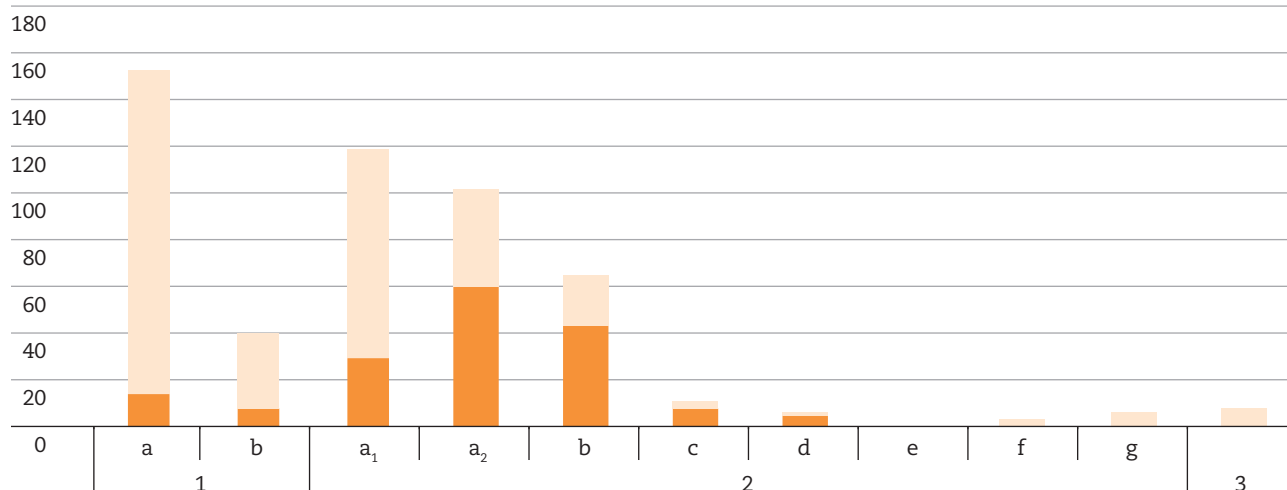
### c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2008

Tipus d'administració	O	Q	Total
1 Administració autonòmica	14	330	344
2 Administració central	-	1	1
3 Administració institucional	-	-	-
4 Administració judicial	-	-	-
5 Administració local	-	1	1
6 Administració perifèrica	-	-	-
7 Serveis d'interès general	-	-	-
8 Altres	-	-	-
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>332</b>	<b>346</b>



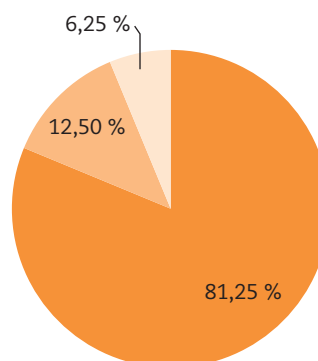
**d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2008**

	<2008	2008	Total	
<b>1 En tramitació</b>	<b>21</b>	<b>172</b>	<b>193</b>	<b>37,99%</b>
a Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	14	139	153	30,12%
b Pendent de resposta a la resolució del Síndic	7	33	40	7,87%
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>141</b>	<b>167</b>	<b>308</b>	<b>60,63%</b>
a Actuació correcta de l'Administració:				
a <sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic	29	89	118	23,23%
a <sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic	59	43	102	20,08%
b Accepta la resolució	42	23	65	12,80%
c Accepta parcialment la resolució	7	3	10	1,97%
d No accepta la resolució	4	1	5	0,98%
e No col·labora	-	-	-	-
f Tràmit amb altres ombudsmen	-	3	3	0,59%
g Desistiment del promotor	-	5	5	0,98%
<b>3 No admesa</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>1,38%</b>
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>346</b>	<b>508</b>	<b>100,00%</b>



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

Accepta la resolució	65	81,25%
Accepta parcialment la resolució	10	12,50%
No accepta la resolució	5	6,25%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,00%</b>



## 9.1. Introducció

Les actuacions del Síndic en matèria de salut han englobat la tramitació de queixes, les actuacions d'ofici en l'àmbit sanitari i també les visites a centres de salut. En aquest darrer camp, el Síndic ha dut a terme una intensa tasca de visites als centres de l'Administració sanitària, amb l'objectiu de conèixer l'estat de les instal·lacions on es presten serveis a la població de Catalunya i de prendre contacte amb els professionals que hi treballen. En aquest marc, s'han dut a terme visites a l'Hospital de Figueres, l'Hospital General de Vic, l'Hospital Verge de la Cinta (Tortosa), l'Hospital de Mollet (Mollet del Vallès), l'Hospital de Palamós, l'Hospital Universitari Vall d'Hebron (Barcelona) i l'Hospital del Vendrell, i els CAP Ernest Lluch (Figueres), el Remei (Vic), Gandesa, Plana Lledó (Mollet del Vallès), Dr. Alsina i Bofill (Palafrugell) i el Vendrell. També s'ha visitat el centre de salut mental Alt Empordà (Figueres).

### El Síndic ha visitat diversos centres de l'Administració sanitària

Pel que fa a les queixes i les actuacions d'ofici, tot seguit es recullen algunes problemàtiques de llarg recorregut que han ocupat especialment el treball del Síndic el 2008. A tall d'exemple, hi ha l'ampliació de prestacions i de serveis sanitaris, qüestió recurrent que s'ha tractat en relació amb l'ampliació de les prestacions bucodentals per part de la Generalitat de Catalunya; en relació amb les prestacions ortoprotètiques, tant pel que fa a la inclusió de nous productes al catàleg com pel que fa al dret de lliure elecció de centre dispensador de producte; i, finalment, quant a la possibilitat de millorar el sistema de telèfons gratuïts del sistema sanitari.

Una altra qüestió és la relativa als medicaments i a la prestació farmacèutica, concretament pel que fa als efectes adversos dels medicaments i a la manca de subministrament a les oficines de farmàcia que s'ha produït puntualment aquest any a Catalunya. Així mateix, cal fer referència a la manca d'unitat de criteris a l'hora de cobrar els certificats mèdics oficials i a la necessitat de pagar els impresos corresponents.

Enguany l'informe també tracta una problemàtica més recent i cada cop més rellevant, que és l'atenció al viatger internacional, des de la perspectiva de la prevenció de malalties tropicals. I, finalment, s'exposa un tema que ha sorgit aquest mateix any i que ha preocupat de forma clara la població catalana amb filles d'edats compreses entre els onze i els

catorze anys: la dispensació de la vacuna contra el virus del papil·loma humà.

Tot i així, l'actuació del Síndic en matèria de salut ha estat força més àmplia que la que recull l'epígraf següent, ja que ha comprès temes que no s'hi exposen, però que han ocupat també la seva atenció. Per exemple, s'han continuat rebent nombroses queixes amb relació a la problemàtica a què han de fer front les persones afectades de fibromiàlgia i síndrome de fatiga crònica; en particular, sobre les dificultats o les denegacions de visita a les unitats especialitzades, o a les llistes d'espera existents. Tot i que en la major part dels casos estudiats les persones han estat finalment ateses, el Síndic ha insistit en la importància que l'Administració continuï potenciant mesures destinades a una millora en l'atenció sanitària d'aquests malalts, i que s'impulsin les actuacions necessàries per fer complir la Resolució 203/VIII del Parlament de Catalunya en tots els aspectes, especialment quant al desenvolupament de les unitats hospitalàries especialitzades i de les unitats altament especialitzades, la garantia d'un temps màxim d'espera en aquestes unitats, i l'accés de les persones afectades d'aquestes patologies a aquests serveis, tant per establir-ne el diagnòstic com el tractament.

També, com cada any, hi ha hagut un nombre important de queixes sobre les llistes d'espera per accedir als especialistes per a proves diagnòstiques i, sobretot, per a intervencions quirúrgiques. Pel que fa a l'accés als especialistes, s'evidencia la continuïtat de l'escassetat de professionals en diverses especialitats esmentades en informes anteriors, com ara pediatria, anestesologia, dermatologia o ginecologia. Pel que fa al retard en les proves diagnòstiques, s'està pendent que el Departament de Salut publiqui el decret pel qual es compromet a donar un temps màxim d'execució de 90 dies a tretze proves diagnòstiques, i una espera màxima de 120 dies a una altra prova. Tot i així, d'acord amb la informació del mateix Departament, publicada al *Butlletí Oficial del Parlament* el mes d'octubre, sembla que actualment ja s'estan assolint els objectius marcats pel futur decret. Pel que fa a les intervencions quirúrgiques, la majoria de queixes fan referència a processos quirúrgics que queden fora de l'àmbit del decret pel qual s'estableixen els terminis màxims d'accés a determinats procediments quirúrgics a càrrec del Servei Català de la Salut.

També han estat nombroses les queixes relacionades amb una mala atenció als ciutadans quan acudeixen a l'Administració sanitària, tant pel que fa a l'atenció personal com a una possible mala praxi. En aquest marc, han arribat també, encara que en menor quantia, queixes per la disconformitat amb l'actuació dels professionals de l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques (ICAM), tant pel que fa al tracte humà com pel que fa al desacord amb les seves decisions o al lliurament de l'alta mèdica per la inspecció.



## 9.2. L'ampliació de prestacions i serveis sanitaris

Les prestacions sanitàries es van definir en el Reglament estatal de l'any 1995, però el contingut de la cartera de serveis comuns de les prestacions no es va establir fins a la publicació del Reial decret 1030/2006, de 15 de setembre, pel qual s'estableix la cartera de serveis comuns del Sistema Nacional de Salut (SNS) i el procediment per actualitzar-la. Així doncs, els continguts mínims de les prestacions i de les condicions d'accés són fixades per l'Estat, i cada comunitat autònoma pot completar-les, millorar-les i ampliar-les.

En aquest àmbit, el Síndic recomana habitualment l'adaptació d'aquestes prestacions a les necessitats de la població, amb la sol·licitud de més recursos assistencials i materials o noves prestacions. Concretament, el Síndic ha formulat diverses recomanacions al Departament de Salut en relació amb determinades prestacions en l'àmbit de l'atenció primària i l'atenció extrahospitalària. En l'àmbit de l'atenció primària, ha suggerit l'ampliació de les prestacions bucodentals i la millora del servei de telèfon gratuït al sistema sanitari.

### S'han d'adaptar les prestacions sanitàries a les necessitats de la població

Pel que fa a l'atenció extrahospitalària, ha proposat la inclusió de noves pròtesis o productes sanitaris al catàleg corresponent i la investigació del procediment per garantir la lliure elecció de centre dispensador dels articles ortoprotètics.

#### 1. Prestacions bucodentals

El Síndic va iniciar una actuació d'ofici, a fi de conèixer el nou Pla d'atenció bucodental, presentat pel Govern de Catalunya, i de saber l'abast de l'ampliació de les prestacions que incorpora la cartera de serveis en aquest àmbit, els recursos que s'hi destinaran i també el règim jurídic de la regulació del Pla. En el marc d'aquesta actuació, el Síndic també va sol·licitar informació respecte dels compromisos del Govern de la Generalitat d'ampliar progressivament l'atenció bucodental gratuïta, d'acord amb el Conveni signat amb el Ministeri de Sanitat i Consum sobre la promoció de la salut bucodental als nens d'entre set i vuit anys, derivat del Reial decret 111/2008, d'1 de febrer, pel qual es regulen les subvencions a les comunitats autònomes per a la promoció de la salut bucodental infantil.

El Departament de Salut va informar el Síndic sobre el règim jurídic de la regulació de les noves prestacions, en el marc del qual està en procés d'elaboració un decret en què es concretaran. Respecte al Conveni amb el Ministeri de Sanitat i Consum, va indicar que, d'acord amb les previsions actuals, al llarg dels propers anys aquesta ampliació de la cartera de serveis es farà extensiva progressivament a noves cohorts de nens i nenes fins a completar el grup d'edat entre els set i els quinze anys.

### Cal estudiar la prestació d'assistència bucodental gratuïta a infants d'entre els 7 i els 15 anys

Com que la progressivitat en l'aplicació del Pla deixava sense cobertura els infants amb l'edat compresa entre els set i els quinze anys, el Síndic va suggerir que s'estudiés la possibilitat que tots els infants de Catalunya d'entre els set i els quinze anys poguessin tenir assistència bucodental gratuïta a partir de la implantació del nou programa, ja que l'ampliació progressiva durant vuit anys d'implantació dels serveis (2008 a 2016) provocaria que molts menors de quinze anys no es poguessin acollir a les prestacions esmentades. Certament, els infants nascuts entre l'any 1993 i 1999 no podrien gaudir mai de les prestacions esmentades, la qual cosa no preservaria el criteri d'equitat i no seria coherent amb els anuncis i la informació del Govern de la Generalitat (*Info Catalunya*, núm. 14 març 08, pàg. 5: "Entre els 7 i els 15 anys dentista gratis").

El Departament de Salut va informar el Síndic del compromís del Govern de la Generalitat d'ampliar progressivament l'atenció bucodental gratuïta a diversos sectors de la població. S'aclariria que aquest compromís es va assolir abans de la publicació del Reial decret de 2008, tal com figurava al Pla de Govern 2007-2010, que explicita que "d'una forma esglaonada en el temps, es contempla l'extensió cap a prestacions com ara la salut bucodental per a nens de 6 a 14 anys i persones grans amb baix nivell de renda. La introducció d'aquesta prestació per a aquests col·lectius es desenvoluparà durant el període 2008-2011, amb la perspectiva d'ampliar la cobertura d'aquesta prestació cap a d'altres col·lectius."

D'aquesta darrera resposta del Departament, se'n despenia la voluntat del Departament d'ampliar les prestacions als col·lectius que més les necessiten, d'acord amb la recomanació del Síndic, motiu pel qual es va finalitzar la queixa.

## 2. Prestacions ortoprotètiques

Amb motiu d'una queixa que demanava la inclusió d'uns guants de silicona al catàleg de prestacions ortoprotètiques a càrrec del Servei Català de la Salut, el Síndic va sol·licitar al Departament de Salut que estudiés aquesta possibilitat.

El Departament va indicar al Síndic que la Gerència d'Atenció Farmacèutica i Prestacions Complementàries havia avaluat la proposta d'inclusió de l'article esmentat com a prestació en el catàleg. Aquesta proposta va ser acceptada i es va adoptar la inclusió dels guants de silicona.

També, amb motiu d'una queixa dels pares d'un nen malalt amb una discapacitat psíquica greu, el Síndic va formular un suggeriment sobre la possibilitat d'incloure un casc protector com a producte sanitari al catàleg de prestacions ortoprotètiques i a càrrec del Servei Català de la Salut. En aquest cas, el Departament va assenyalar que la Divisió d'Atenció al Ciutadà havia sol·licitat a la Gerència d'Atenció Farmacèutica i Prestacions Complementàries que valorés la inclusió d'aquest article al catàleg.

Finalment, l'any 2008 s'ha tramitat una reclamació en relació amb la lliure elecció de centre dispensador de productes ortoprotètics. Els anys 2002 i 2004 el propietari d'un centre ortopèdic i l'Agrupació d'Empresaris Catalans d'Ortopèdia van presentar sengles queixes per denunciar pràctiques de dirigisme que suposadament es duïen a terme des del Servei de Rehabilitació de l'Hospital Joan XXIII de Tarragona cap a determinats centres ortopèdics de la ciutat.

La gerència de l'Hospital va informar que s'havia establert un procediment per garantir la lliure elecció de centre dispensador d'articles ortoprotètics en què s'establien una sèrie de directrius. Per la seva banda, el Departament de Salut va analitzar la dispensació de productes ortoprotètics prescrits pels metges de l'Hospital entre l'abril i l'agost de 2008 i va observar que la dispensació a quatre ortopèdies de Tarragona ciutat va ser del 39,26%, 20%, 7% i 6,86%, respectivament, i el 27% restant corresponia a ortopèdies de la província de Tarragona.

Com que el Departament no ha indicat si s'ha iniciat alguna investigació per esbrinar quina és la causa per la qual gairebé un 40% del productes eren dispensats per un sol centre a Tarragona i el 20%, per un altre dels centres, el Síndic ha suggerit al Departament de Salut que s'estudii i es valori la possibilitat que el Servei d'Inspecció investigui, en cas que no s'hagi fet, si aquests percentatges de dispensació han estat fruit de la lliure elecció dels usuaris o si poden haver estat a causa d'un presumpte dirigisme. En cas que es constati que ha estat així, addicionalment el Síndic

suggereix que s'obrin els expedients disciplinaris corresponents i se sancioni els infractors, si s'escau. A hores d'ara, el Síndic està pendent de conèixer quin és el posicionament del Departament davant d'aquest suggeriment.

## 3. Telèfons gratuïts al sistema sanitari

En relació amb l'accés a l'atenció sanitària, i especialment en l'àmbit de primària, el Síndic va rebre l'escrit d'una ciutadana que reclamava la gratuïtat del telèfon per contactar amb els centres i els serveis públics sanitaris.

L'Institut Català de la Salut (ICS), amb l'objectiu de millorar l'accessibilitat telefònica dels seus centres i serveis, va posar a disposició dels usuaris un servei telefònic per a la programació de visites del metge de família i del pediatra. De la mateixa manera, properament l'ICS té previst incloure, també, la programació d'altres professionals de l'àmbit de l'atenció primària, com són la infermeria i les especialitats. Es va indicar que aquest servei està gestionat per Sanitat Respon mitjançant el número 902 111 444. Té el mateix cost que tots els telèfons d'informació basats en números 902 i ofereix unes condicions d'accessibilitat d'alta qualitat: disponible les 24 hores del dia dels 365 dies de l'any, amb capacitat per atendre els usuaris sense dilacions ni esperes innecessàries i amb garantia de resposta. A més, es va informar el Síndic sobre el preu concret de les trucades, que era d'acord amb les tarifes normals i reduïdes de Telefònica.

**S'ha d'afavorir  
l'accés als serveis  
sanitaris a través  
de telèfons gratuïts**

Això no obstant, respecte del suggeriment del Síndic d'adoptar mesures per poder accedir als serveis a través de telèfons gratuïts, el Departament va indicar que l'ICS havia triat l'opció exposada, d'una banda, per garantir una accessibilitat i una qualitat del servei millors, i reduir el temps d'espera de contacte i el de resolució de la trucada i, d'altra banda, per oferir una alternativa a les altres modalitats de programació de visita que són la presencial i per Internet. Tot i així, també va assenyalar que l'ICS havia iniciat un treball de recerca d'alternatives sobre possibles sistemes per a la programació telefònica de visites als centres sanitaris d'atenció primària amb un cost més reduït, motiu pel qual el Síndic va finalitzar les actuacions, sens perjudici de fer el seguiment dels resultats de la recerca i implantació d'alternatives.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 00971/08	Ampliació i extensió de les prestacions bucodentals
Q 03329/07	Inclusió al catàleg de prestacions d'uns guants de silicona
Q 05229/07	Estudi per avaluar la inclusió al catàleg d'un casc protector
Q 02484/07	Presumpta dirigisme del Servei de Rehabilitació de l'Hospital Joan XXIII a determinats centres dispensadors d'articles ortopèdics
Q 00013/08	Accés per telèfon gratuït a tots els centres i serveis sanitaris

### 9.3. La incorporació de la vacuna contra el virus del papil·loma humà en el calendari vacunal

Un dels àmbits en què l'actuació de l'Administració sanitària assoleix una dimensió col·lectiva molt significativa és el relacionat amb les activitats de promoció de la salut i de prevenció de la malaltia, en les quals s'enquadreren les accions de vacunació.

Enguany l'Administració catalana ha incorporat la vacuna contra el virus del papil·loma humà al calendari de vacunacions sistemàtiques. Aquesta qüestió, i en concret els criteris tinguts en compte per al finançament de la vacuna, ha suscitat diverses queixes i va motivar l'obertura d'una actuació d'ofici per conèixer amb detall l'abast de la decisió adoptada i la problemàtica plantejada (A/O 04028/08).

L'actuació de l'Administració en aquest àmbit s'emmarca en les previsions de la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, i del Reial decret 1030/2006, de 15 de setembre, que estableix la cartera de serveis comuns del Sistema Nacional de Salut, que atribueixen a l'atenció primària la realització d'activitats de prevenció i promoció de la salut, dins dels programes establerts per cada servei de salut. Aquestes activitats preventives inclouen les vacunacions segons el calendari de vacunació aprovat pel Consell Interterritorial del Sistema Nacional de Salut i les administracions sanitàries competents.

El Departament de Salut va respondre a la petició d'informació del Síndic amb una extensa informació de la qual es desprenien els antecedents, els fonaments de la decisió adoptada i també les mesures previstes per implantar el nou programa de vacunació.

L'Administració informava que la introducció de la vacuna contra el virus del papil·loma humà al calendari de vacunacions s'inscriu en les estratègies de prevenció del càncer de cèrvix, el qual, tot i no tenir

una incidència especialment elevada a Catalunya, suposa més de dos-cents cinquanta nous casos cada any. La disponibilitat de vacunes contra aquest virus, malgrat que no resulten plenament efectives per evitar la infecció pel virus del papil·loma humà, representa un element preventiu rellevant, si bé resulta essencial també la prevenció secundària, mitjançant el diagnòstic precoç amb cribatges periòdics.

La decisió de finançar aquesta vacuna respon a l'acord adoptat al final de 2007 pel Consell Interterritorial del Sistema Nacional de Salut, en el sentit que aquesta vacunació sistemàtica s'apliqués a les noies d'una única cohort, entre els onze i els catorze anys d'edat, i s'implantés abans del final de 2010, segons les necessitats, les prioritats i la logística dels programes de vacunació de cada comunitat autònoma.

Pel que fa a Catalunya, l'Administració sanitària ha regulat aquesta mesura mitjançant el Decret 219/2008, d'11 de novembre, pel qual s'estableix el calendari de vacunacions sistemàtiques, que preveu la vacunació de noies que cursen sisè d'educació primària, que habitualment tenen entre onze i dotze anys. El Departament de Salut ha explicat que aquesta decisió respon a criteris d'efectivitat i d'eficiència en la utilització dels recursos públics, i que l'estratègia adoptada pretén incorporar la vacunació generalitzada a partir d'una cohort de noies abans que es puguin haver infectat pel virus, de manera que sigui plenament efectiva i, a més, s'aconsegueixi una cobertura vacunal més àmplia.

Per contra, la determinació de la població o grup de noies que podran rebre aquesta vacuna ha originat nombroses queixes (Q 03710/08, 03885/08, entre d'altres). D'una banda, pel fet que es financi únicament la vacunació de noies en aquesta franja d'edat, amb un criteri diferent del que han aplicat altres comunitats autònomes, que han optat per la vacunació de les noies de catorze anys. D'altra banda, perquè en determinats casos algunes noies de dotze anys quedarien excloses de la vacunació, ja que durant el curs 2008-2009 ja estan cursant el primer curs d'educació secundària i, per tant, resten fora de les previsions de vacunació.

Amb relació a la primera qüestió, l'Administració exposava que la decisió adoptada es fonamenta en la importància de garantir una màxima efectivitat, tenint en compte que el risc d'infecció del virus del papil·loma humà està directament relacionat amb l'inici de l'activitat sexual; aquesta circumstància fa aconsellable l'administració de la vacuna a les noies que no hagin iniciat l'activitat sexual. També indicava que l'administració de la vacuna en aquest curs escolar permet una elevada cobertura vacunal, superior a la que s'assoleix en l'etapa d'educació secundària, i més elevada que la que s'aconsegueix amb l'administració de les vacunes als centres de salut, i

finalment, que aquesta estratègia permet l'optimització dels recursos logístics i sanitaris implantats per a la vacunació contra l'hepatitis A i B.

Així mateix, entre les mesures posades en marxa per a la implantació d'aquesta vacunació, s'assenyalava l'elaboració de material informatiu adreçat a les noies destinatàries de la vacuna, als pares i als professionals, i l'establiment d'un grup de treball per al seguiment i l'avaluació de l'ús i l'impacte de la introducció de la vacuna a Catalunya.

Sens perjudici dels criteris de racionalitat i d'eficiència en la utilització dels recursos públics i de les raons exposades per l'Administració, des de la perspectiva del dret a la protecció de la salut, el Síndic ha manifestat la preocupació pel fet que un nombre important d'adolescents –de catorze, tretze, o fins i tot dotze anys– que podrien beneficiar-se dels efectes d'aquesta mesura de prevenció en quedin excloses.

En aquest sentit, cal entendre que la incorporació d'aquesta vacuna al calendari vacunal representa una millora en les prestacions que reben les persones usuàries del sistema sanitari. La valoració del nivell elevat d'eficàcia de la vacuna –sens perjudici que calgui mantenir altres mesures preventives– i la importància de promoure tot tipus d'accions de millora de la salut de la població semblen aconsellar també una ampliació del tram d'edat, dins dels marges considerats com a més idonis, de manera que puguin beneficiar-se aquelles noies que es troben dins del tram d'edat acordat pel Consell Interterritorial.

**S'ha de procurar que les noies que durant el curs 2008-09 tinguin 11 o 12 anys rebin la vacuna contra el virus del papil·loma**

Amb relació a la possibilitat que algunes noies de dotze anys –que inicialment es trobarien dins del tram d'edat seleccionat per l'Administració sanitària catalana– quedin fora d'aquesta vacunació, i la viabilitat que se'ls subministri la vacuna fora de l'àmbit escolar, de la informació facilitada, no es despenia la previsió de cap alternativa. Així, el Síndic considera que es produiria un greuge a un grup de noies que resultarien excloses d'aquesta prestació, malgrat que en principi complirien les condicions en què l'Administració ha considerat que la vacuna podria ser efectiva, a partir del criteri de l'edat amb relació a l'inici de l'activitat sexual.

Per tot això, el Síndic ha suggerit al Departament de Salut que adopti les mesures adequades per possibilitar que totes les noies que durant el curs 2008-2009 tinguin l'edat d'onze o dotze anys puguin rebre aquesta vacuna, amb independència del curs escolar en què es trobin. Així mateix, tenint en compte el benefici que pot representar en la prevenció de malalties, li ha demanat que valori la possibilitat que durant el proper exercici, excepcionalment, també puguin rebre aquesta vacuna totes les noies que actualment tenen tretze o catorze anys.

Finalment, el Síndic ha recomanat a l'Administració que continuï i amplii les accions informatives i d'educació sanitària adreçades a la població jove i adulta, amb la finalitat d'assegurar el màxim coneixement sobre l'eficàcia de la vacuna i la necessitat de mantenir altres mesures de prevenció d'altres malalties de transmissió sexual i del càncer de cèrvix.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
A/O 04028/08	Sobre la inclusió de la vacuna contra el virus del papil·loma humà
Q 03710/08	Sobre els criteris per al finançament de la vacuna
Q 03885/08	

#### 9.4. Atenció al viatger internacional

L'estiu passat, coincidint amb el període de vacances de moltes persones, el Síndic de Greuges va considerar oportú iniciar una actuació d'ofici amb la finalitat d'informar-se sobre l'atenció sanitària que es presta als viatgers internacionals.

Anys enrere, viatjar no estava a l'abast de tothom i els viatges internacionals estaven restringits, majoritàriament, a persones amb un nivell socioeconòmic molt elevat. Però des de ja fa anys s'ha incrementat molt considerablement el nombre de persones que poden viatjar, de manera que avui dia els viatges turístics han proliferat i persones amb un nivell socioeconòmic estàndard també viatgen, i sovint a països tropicals, subtropicals o en vies de desenvolupament.

Alhora, també ha aparegut una nova figura en el trànsit internacional de viatgers, l'immigrant, que viatja a altres països econòmicament més enfortits per buscar feina, sovint des de països menys desenvolupats. En aquest cas, majoritàriament es tracta de persones que no tenen un poder adquisitiu alt, ans al contrari, però que viatgen al seu país d'origen perquè allà hi tenen la família o hi van de vacances. En aquests casos, hi ha immigrants que ja fa molts anys que són al nostre país i que han perdut la immunitat que tenien al seu lloc d'origen, malgrat que no tinguin consciència d'aquesta pèrdua d'immunitat.

Aquesta nova situació ha provocat l'aparició al nostre entorn de malalties importades i ha fet sorgir la necessitat, d'una banda, d'adoptar mesures de prevenció per evitar, tant com sigui possible, que els viatgers contreguin malalties en els seus viatges; i d'altra banda, la necessitat d'atendre aquelles persones que després de viatjar tornen al nostre país amb alguna malaltia.

En aquest marc, els centres de vacunació internacional, després d'una avaluació individualitzada, informen sobre els riscos sanitaris inherents als viatges internacionals i administren les vacunes obligatòries o recomanables. El fet que s'ofereixi una atenció individualitzada permet valorar les característiques especials d'aquelles persones que poden tenir un risc sanitari més alt associat als viatges, com ara les persones amb problemes mèdics previs, nadons, nens, dones embarassades o gent gran.

Aquesta planificació prèvia i l'adopció de precaucions redueixen considerablement el risc de conseqüències adverses per a la salut. És per això que en aquest assumpte és cabdal la prevenció i qualsevol persona que viatgi hauria de poder accedir a un centre de salut per informar-se i per vacunar-se, si cal.

A Catalunya, els centres de vacunacions internacionals estan integrats al Servei de Sanitat Exterior del Ministeri de Sanitat i Consum, a l'Institut Català de la Salut i a centres aliens. En funció d'on estan integrats els centres, es cobra o no per la visita; a més, en els casos en què es cobra, l'import és diferent en funció de si es tracta d'un centre de l'ICS o aliè. Així, mentre que el Servei de Sanitat Exterior del Ministeri no cobra cap import per la visita, l'Institut Català de la Salut cobra d'acord amb els preus públics de l'Ordre SLT/483/2005 i l'Hospital Clínic, centre aliè l'ICS, cobra un preu superior.

### S'hauria de considerar la possibilitat de no cobrar per les visites d'atenció al viatger

Davant d'aquesta situació i tenint en compte que, tal com s'acaba d'assenyalar, la prevenció és un punt clau en aquest tema, sembla contraproduent que es faci pagar per la visita, ja que aquest fet dissuadeix moltes persones de vacunar-se.

A més, la Llei 16/2003, de cohesió i qualitat del Sistema Nacional de Salut, estableix com a prestació la vigilància i el control dels possibles riscos per a la salut derivats del trànsit internacional de viatgers, per part de l'administració sanitària competent.

Aquesta vigilància i aquest control s'ha d'exercir amb un caràcter d'integralitat, a partir de les estructures de salut pública de les administracions i de la infraestructura d'atenció primària de l'SNS.

Finalment, tampoc no es pot perdre de vista que, mentre que actualment es fa pagar per prevenir, en cas que una persona torni malalta se l'ha d'atendre a càrrec de la sanitat pública, amb el cost que això comporta, en primer lloc per a la seva salut, però també per al sistema sanitari.

Per això, el Síndic va suggerir al Departament de Salut que considerés la possibilitat de no cobrar per aquesta visita d'atenció al viatger, de manera que s'ofereixi com una prestació sanitària a càrrec de la sanitat pública, bé entenent que queda inclosa dins la cartera de serveis del Sistema Nacional de Salut o bé inclou-la en la cartera de serveis complementària de Catalunya. En el moment de tancar aquest informe, el Síndic està pendent de conèixer quin és el posicionament del Departament davant d'aquest suggeriment.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
A/O 03550/08	Visita de consell al viatger als centres de vacunació de viatgers

## 9.5. Medicaments i prestació farmacèutica

El procés assistencial depèn, la majoria de les vegades, dels recursos terapèutics. Un dels principals recursos terapèutics són els medicaments. En aquest marc, el consum de fàrmacs pot comportar, a vegades, efectes adversos per a la salut, efectes que han motivat diverses queixes dels ciutadans i que van donar lloc a l'obertura de l'actuació d'ofici 03395/08, en el decurs de la qual va intervenir també el Defensor del Poble Europeu, a petició del Síndic.

D'altra banda, en aquest marc, també s'ha plantejat la problemàtica de la manca de determinats medicaments a les farmàcies, que va portar el Síndic a iniciar l'actuació d'ofici 01884/08.

### 1. Medicaments amb efectes adversos

El Síndic ha rebut diferents queixes relatives a la problemàtica derivada de la comercialització a Espanya del medicament *veraliprida* (Agregal®). El motiu de les queixes de les persones afectades era que es continués comercialitzant aquest medicament amb forts efectes secundaris, adversos per a la salut.

Cal indicar que, quan un medicament ja s'està comercialitzant i és utilitzat per la població general i en les condicions de la pràctica habitual, s'enregistra

tren i s'estudien els efectes mitjançant la farmacovigilància, i si la relació benefici - risc no és adequada se'n suspèn l'ús. Així, el sistema espanyol de farmacovigilància, organitzat per mitjà de centres ubicats a cada comunitat autònoma, proporciona als professionals sanitaris els mitjans per notificar les sospites i es crea l'ambient científic apropiat per aconseguir col·laborar en la identificació de reaccions adverses als medicaments. El Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, mitjançant el sistema d'alerta farmacèutica, trameta a tots els professionals sanitaris que prescriuen i dispensen medicaments tota la informació que es produeixi sobre aquests casos, la qual cosa es va fer en relació amb el medicament Agreal®, comercialitzat durant més de vint anys per una companyia farmacèutica.

Després de les queixes rebudes, el Síndic va verificar l'actuació del Departament de Salut en relació amb aquest medicament. De la informació rebuda, se'n va desprendre que la *veraliprida* estava indicada en el tractament dels símptomes vasomotors i de les manifestacions psicofuncionals de la menopausa confirmada. El Sistema Espanyol de Farmacovigilància va rebre diverses notificacions de sospites de reaccions adverses de tipus neurològic que poden aparèixer durant el tractament, i també de tipus psiquiàtric, com a reaccions a la retirada del medicament o en finalitzar o interrompre un cicle de tractament. Per aquest motiu, el Comitè de Seguretat del Medicament d'Ús Humà va recomanar la suspensió de la comercialització de la *veraliprida*, la qual va fer-se efectiva a final de 2005.

Així doncs, el Síndic va entendre que el Departament de Salut havia adoptat les mesures idònies, d'acord amb les competències que li eren pròpies. Tanmateix, algunes afectades van emprendre accions judicials contra els laboratoris fabricants i van sol·licitar la responsabilitat dels laboratoris farmacèutics, per la manca d'informació o perquè era un medicament presumptament defectuós. Algunes de les sentències han estat favorables a les demandants i d'altres eximeixen de responsabilitat el laboratori fabricant i introdueixen un factor nou, com és el concepte de *responsabilitat mèdica* en relació amb la farmacologia.

No obstant això, atès que el medicament es continua dispensant en altres països de la Unió Europea i, com que es desconeixia el criteri i l'actuació de l'Agència Europea del Medicament (EMA), es va sol·licitar la intervenció del Defensor del Poble Europeu, per mitjà de l'actuació d'ofici 03395/08. Concretament, se li va sol·licitar que investigués la comercialització del medicament esmentat a la resta de països de la Unió Europea i l'actuació de l'EMA, les funcions de la qual són assegurar que la informació dels prospectes sigui la correcta i d'acord amb els criteris de la farmacovigilància de medicaments a Europa i supervisar la qualitat, la seguretat i l'eficàcia dels medicaments.

El Defensor del Poble Europeu va traslladar una petició d'informació a la Comissió Europea, la qual va sol·licitar a l'EMA una anàlisi de la situació. A hores d'ara, el Síndic està pendent de la resposta.

## 2. Manca de subministrament de medicaments a les oficines de farmàcia

Com ja s'ha avançat, el Síndic va obrir l'actuació d'ofici 01884/08 després de tenir coneixement que hi havia problemes puntuals de manca de subministrament de determinats medicaments a les farmàcies catalanes.

Es va sol·licitar al Departament de Salut que informés el Síndic respecte d'aquests fets, els quals podrien comportar el presumpte incompliment de la Llei 29/2006, de 26 de juliol, de garanties i ús racional dels medicaments i productes farmacèutics, i esvair la garantia de seguretat en la distribució i dispensació dels medicaments, pilar de la prestació universal per a la millora de la salut dels ciutadans.

De l'informe, se'n desprenia que el Departament de Salut estava mantenint contactes amb els laboratoris implicats i els col·legis de farmacèutics per determinar si es podien produir problemes de desproveïment de les oficines de farmàcia a Catalunya a partir del model vigent de proveïment de medicaments. Va indicar que actualment estava assegurada una cobertura adequada de les oficines de farmàcia arreu del territori; no obstant això, va reconèixer que hi havia problemes puntuals de subministrament d'alguns medicaments.

**S'han d'exercir les competències sobre ordenació farmacèutica pel que fa al subministrament de medicaments**

Quant al desenvolupament de les competències d'inspecció i control en matèria de productes farmacèutics, va informar el Síndic que en els casos en què s'havien detectat irregularitats s'havien adoptat les mesures administratives adequades per corregir-les i que s'havia incoat l'expedient sancionador corresponent.

Vista la informació tramesa i havent comprovat que s'havien adoptat les mesures adequades per garantir el servei farmacèutic als ciutadans, el Síndic va finalitzar l'actuació d'ofici. Això no obstant, pel que fa a

les competències autonòmiques, tot i entendre que el Departament de Salut havia actuat de forma adequada i amb normalitat, el Síndic va considerar oportú suggerir que es reforcessin les garanties de subministrament i d'accés efectiu dels ciutadans als medicaments amb l'estudi de la possibilitat d'exercir les competències legislatives exclusives de desplegament en matèria d'ordenació farmacèutica, sobretot pel que fa a la distribució i el subministrament de medicaments a les oficines de farmàcia.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 01884/08	Manca de determinats medicaments a les oficines de farmàcia
A/O 03395/08	Efectes adversos dels medicaments
Q 03533/07	Entre altres queixes sobre medicaments, ús compassiu i farmàcia gratuïta
Q 04659/07	
Q 04916/07	
Q 02245/08	
Q 05060/08	

### 9.6. Certificats mèdics oficials

Durant aquest any han estat diversos els ciutadans que s'han adreçat al Síndic per posar de manifest la disparitat de criteris existent en la xarxa sanitària pública pel que fa a l'emissió de certificats mèdics oficials (Q 00462/08, Q 01484/08 i Q 02298/08). Concretament, es referien als certificats mèdics oficials que els requereixen diverses entitats per poder accedir al termalisme, a la pràctica d'esports dels infants o a les estades a residències o activitats d'oci, entre altres supòsits. Els ciutadans es queixaven per haver d'abonar una taxa perquè els metges de la xarxa pública expedixin el certificat i també pel fet que aquesta taxa no és homogènia en les diverses regions sanitàries del Servei Català de Salut. Atès que el contingut de les queixes afectava un ampli col·lectiu d'usuaris, el Síndic de Greuges va considerar oportú obrir l'actuació d'ofici 01096/08.

D'acord amb el que fixa el Reial decret 1030/2006, de 15 de setembre, pel qual s'estableix la cartera de serveis comuns de l'SNS, quan els metges dels centres d'atenció primària (CAP) han d'expedir certificats exclosos com a prestació de la cartera de serveis cal exigir-ne el pagament, d'acord amb els preus públics establerts pel Departament de Salut. No obstant això, tal com denunciaven alguns ciutadans, el preu que s'ha d'abonar varia en funció del CAP que expedeix el certificat. Per això el Síndic va recomanar al Departament que homogeneïtzés el cobrament de certificats.

D'altra banda, en els casos inclosos en la cartera de serveis o quan el ciutadà tingui dret que se li expedixin o li facilitin els certificats acreditatius del seu

estat de salut i no s'hagi d'exigir la taxa, la gratuïtat no és total, ja que l'imprès del certificat mèdic oficial, l'haurà d'abonar l'usuari, imprès que només l'Organització Mèdica Col·legial (OMC) està autoritzada a editar i a distribuir. El Síndic va entendre que es podria considerar incompatible l'exigència de pagar l'imprès amb el dret dels ciutadans d'obtenir amb caràcter gratuït les prestacions del sistema sanitari. Per això, va recomanar al Departament de Salut que intervingués, a fi d'instar el Ministeri de Sanitat i Consum i a l'OMC a corregir aquest fet.

El Departament va informar el Síndic que s'han acceptat els suggeriments d'unificar criteris als CAP de Catalunya, de manera que s'ha de cobrar i facturar d'acord amb l'únic preu públic corresponent a la taxa vigent del Departament de Salut a tots els centres públics.

**S'ha acceptat el suggeriment d'unificar el preu públic per als certificats mèdics oficials**

Pel que fa a la recomanació de revisar i modificar la normativa que possibilita que l'OMC sigui l'únic organisme autoritzat per editar els impresos dels certificats mèdics oficials, ha estat plenament acceptada, atès que el Departament de Salut ha traslladat al Ministeri de Sanitat i Consum la recomanació perquè l'estudi i la prengui en consideració.

Davant d'això, el Síndic va finalitzar les queixes i l'actuació d'ofici, sens perjudici de fer el seguiment corresponent de l'actuació de l'Administració de l'Estat, pel que fa a l'adopció de les mesures corresponents per corregir l'obligació de pagar l'imprès esmentat.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 01096/08	Pagament de l'imprès oficial del certificat mèdic
Q 00462/08	Disconformitat amb la manca de gratuïtat del certificat mèdic que se sol·licita per accedir al termalisme social de l'IMRSO
Q 01484/08	
Q 02298/08	

### 9.7. Relacions amb les administracions

Enguany s'ha mantingut la tònica general d'anys anteriors pel que fa a les relacions entre el Síndic i l'Administració sanitària, tant en el marc de la tramitació de queixes com d'actuacions d'ofici. Aquestes

relacions han estat fluides i de forma periòdica s'han dut a terme reunions amb els responsables del Departament de Salut encarregats de la interlocució amb la institució, reunions en les quals s'ha fet un seguiment puntual dels expedients en tramitació i s'ha procurat millorar el sistema general de relacions entre ambdues instàncies.

De la mateixa manera, els contactes amb els responsables de salut dels centres sanitaris han estat molt fluides i també profitosos per al Síndic, ja que li han permès de conèixer en primera persona la problemàtica i els reptes de l'Administració sanitària a Catalunya.

Tanmateix, pel que fa a la tramitació de queixes s'han tornat a detectar alguns casos en què el Departament ha dilatat en excés els terminis de resposta o la solució del problema plantejat. Un dels casos més clars ha estat la queixa 06715/06, en què es denunciava la manca d'entrega de la targeta sanitària a una persona disminuïda psíquica, la qual cosa impedia que tingués accés a la farmàcia gratuïta. Aquest accés es va sol·licitar el febrer de 2005 i a hores d'ara encara no ha pogut ser possible. El Departament tampoc no ha respost a les reiterades peticions d'informe del Síndic en el cas 01411/07, en què es denunciava que no s'havia dut a terme una intervenció quirúrgica prevista per al segon semestre de 2007. Finalment, cal destacar la queixa 04933/07, per la manca de resposta del Departament a les peticions d'informe de la institució formulades quatre vegades. Cal insistir, però, que es tracta de casos aïllats dins d'una tònica general de col·laboració amb el Síndic per part del Departament de Salut.

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

### Actuació d'ofici 03415/07

#### Actuació d'ofici sobre les agressions, tant físiques com verbals, al personal sanitari per part dels usuaris

Amb referència a l'actuació d'ofici sobre les agressions, tant físiques com verbals, al personal sanitari per part dels usuaris, el Síndic fa una sèrie de suggeriments al Departament de Salut:

1. Cal fomentar l'aplicació de mesures de prevenció per evitar que s'arribi a produir l'agressió.
2. Cal estudiar quins són els punts de possible conflicte i provar d'aplicar mesures perquè es redueixin o desapareguin del tot. Així doncs, se suggereix consultar el personal que treballa al sector sanitari, que és qui millor pot detectar aquests punts.
3. Hi hauria d'haver la possibilitat que les consultes no es fessin de manera individual sinó que hi pogués haver més d'un professional a la consulta, com a mesura dissuasòria.
4. Cal proporcionar una bona informació i dispensar un tracte adequat, com a mesura de prevenció bàsica.

5. Cal oferir una formació encaminada a dotar el personal sanitari i no sanitari d'habilitats per fer front a situacions conflictives.

6. Cal un sistema de vigilància per als centres on es detecta un major nombre d'agressions.

7. Es pot publicar un tríptic dirigit a l'usuari en què se l'informi dels seus deures i se li recordi el respecte que mereixen tots els treballadors.

8. L'Administració ha de proporcionar suport complet, consistent en assistència sanitària, psicològica i legal.

**Accepta la resolució**

### Actuació d'ofici 03344/07

#### Actuació d'ofici relativa a la col·legiació obligatòria dels metges que treballen a l'Administració sanitària

Amb relació a l'actuació d'ofici relativa a la col·legiació obligatòria dels metges que treballen a l'Administració sanitària, el Síndic recorda que l'efectivitat de la col·legiació voluntària per als professionals metges, odontòlegs, farmacèutics i d'infermeria vinculats en exclusiva amb l'Administració pública, d'acord amb el que disposa la disposició addicional quarta de la Llei 7/2006, de 31 de maig, de l'exercici de professions titulades i dels col·legis professionals, requereix la declaració prèvia del Govern mitjançant un decret a proposta del Departament de Salut. D'acord amb la mateixa disposició addicional, el Govern ha de dictar el decret després d'haver analitzat la incidència que la mesura establerta a l'article 38.2 de l'esmentada llei pot implicar per a l'interès públic i el funcionament del sistema català de salut.

**Accepta la resolució**

### Actuació d'ofici 02674/07

#### Estudi i seguiment de la manca de dispositius i de tractaments continuats, adients i necessaris per a la rehabilitació sociolaboral i la reintegració a la societat de les persones amb problemes de salut mental

El Síndic s'ha pronunciat sobre el tractament ambulatori involuntari o forçós, i considera que abans d'implantar-lo caldria desplegar tots els recursos comunitaris que la Llei preveu, pel que fa als tractaments involuntaris i amb l'adopció de les mesures menys restrictives per al pacient, respectant-ne la dignitat i els drets fonamentals. El Síndic recorda la proposta de modificació de la Llei d'enjudiciament civil a instància de la Confederación Española de Agrupaciones de Familiares i Personas con Enfermedad Mental (FEAFES), que no va prosperar per motius coincidents amb els del Síndic, així com el Projecte de llei de jurisdicció voluntària més recent, que pretén introduir el tractament no voluntari, que resta en estudi i tramitació al Congrés dels Diputats, sobre el qual el Síndic manté el mateix criteri.

Per això, el Síndic recomana al Consell Executiu que s'agiliti l'aprovació del Pla d'atenció integral a les persones amb problemes de salut mental, "amb calendari i dotació pressupostària garantida", tal com estableix el Govern. Recomana el seguiment dels compromisos del Pla director de salut mental i addiccions, impul-



sar-ne i desenvolupar-ne les actuacions necessàries per millorar l'atenció a les persones afectades, establerts en el mapa sanitari per al període 2006-2009. Recomanava també que se segueixi implantant el programa "Salut i escola", la formació als equips de pediatria del protocol de l'infant sa, el desplegament territorial del projecte de lluita contra la depressió, i la prevenció del suïcidi a tots els municipis, així com l'impuls de la resta de programes i plans, com el Pla de Serveis individualitzats (PSI). Finalment, caldria esmenar la manca de places a Catalunya.

**Accepta parcialment la resolució**

**Queixa 15824/06**

**Manca de dispositius i de tractaments necessaris per a la rehabilitació sociolaboral i la reintegració de les persones amb problemes de salut mental**

El Síndic s'ha pronunciat sobre el tractament ambulatori involuntari o forçós i ha considerat que abans d'implantar-lo caldria desplegar tots els recursos comunitaris que la Llei preveu, pel que fa als tractaments involuntaris i amb l'adopció de les mesures menys restrictives pel pacient, respectant la seva dignitat i els seus drets fonamentals.

El Síndic recorda la proposta de modificació de la Llei d'enjudiciament civil a instància de la Confederació Espanyola d'Agrupacions de Familiars i Persones amb Malaltia Mental (FEAFES), la qual no prosperà per motius coincidents amb els del Síndic, així com el pro-

jecte més recent de Llei de jurisdicció voluntària, el qual pretén introduir el tractament no voluntari, que resta en estudi i tramitació al Congrés dels Diputats, sobre el qual el Síndic manté el mateix criteri.

Per això, el Síndic recomana:

- Que s'agiliti l'aprovació, pel Consell Executiu, del Pla d'atenció integral a les persones amb problemes de salut mental, "amb calendari i dotació pressupostària garantida".
- El seguiment dels compromisos del Pla director de salut mental i addiccions, en el mapa sanitari per al període 2006-2009.
- Que se segueixi implantant el programa salut i escola, així com l'impuls de la resta de programes i plans, com el PSI.
- Per acabar, caldria esmenar la situació de manca de places a Catalunya.

Finalment, el Síndic suggereix que s'agiliti l'aprovació del Pla d'atenció integral.

Pel que fa al Pla director de salut mental, suggereix que se segueixin els compromisos i objectius que s'hi relacionen, establerts en el mapa sanitari per al període 2006-2009.

També suggereix que se segueixi implantant el programa salut i escola, per tal que cobreixi el major nombre d'alumnes possible.

Quant a la mitjana i llarga estada, el Síndic suggereix que s'acabi, al més aviat possible, la reconversió.

**Accepta parcialment la resolució**



## 10. SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA

### 10.0. Seguretat ciutadana i justícia en xifres

#### 10.1. Seguretat ciutadana

1. Introducció
2. Tracte inadequat i abús d'autoritat
3. Pèrdua de documentació i pertinences
4. Denúncia d'inoperància policial
5. Visites a les comissaries dels Mossos d'Esquadra
6. Presentació de denúncies i formulari de queixes
7. Rodes de reconeixement
8. El trasllat de detinguts

#### 10.2. Violència de gènere

1. Introducció
2. Lentitud en els procediments judicials
3. Recursos de la Generalitat per a dones que pateixen violència de gènere
4. Prostitució

#### 10.3. Administració de justícia

1. Introducció
2. Dilacions indegudes
3. Execució de sentències
4. Personal interí
5. Col·legis professionals
6. Dret a l'assistència jurídica gratuïta
7. Registres civils

#### 10.4. Serveis penitenciaris

1. Introducció
2. Els centres penitenciaris
3. Tractament penitenciari
4. Dificultat de trasllats i massificació
5. Llibertat condicional
6. Comunicacions
7. Escorcolls de la cel·la
8. Actuació d'ofici sobre presumptes maltractaments
9. Treball i pensions
10. Salut mental
11. Preus econòmics
12. Videoconferències i visites

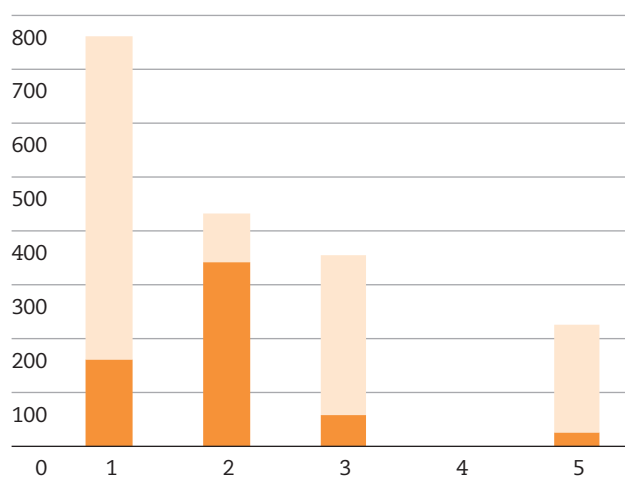
#### 10.5. Relacions amb les administracions

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

## 10.0. Seguretat ciutadana i justícia en xifres

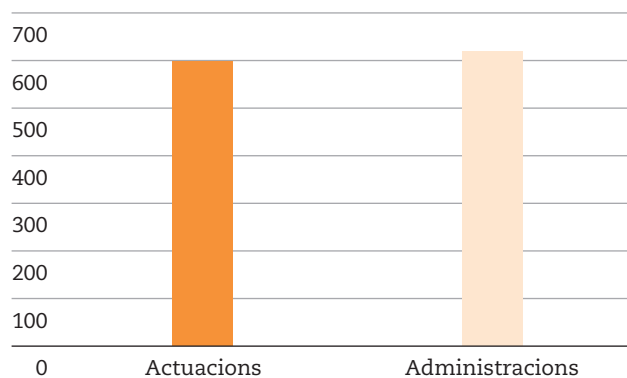
### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2008

	O	Q	C	Total
<b>1 Administració de justícia</b>	-	159	601	760
Corporacions	-	45	142	187
Desacord amb la sentència	-	11	227	238
Indults	-	-	1	1
Inexecucions	-	13	7	20
Informació denegada	-	1	2	3
Jutjats de pau	-	1	5	6
Lentitud	-	63	133	196
Manca de mitjans	-	2	1	3
Registre Civil	-	23	83	106
<b>2 Serveis penitenciaris</b>	3	342	85	430
Atenció sanitària	-	4	2	6
Compliment de condemna. Rehabilitació	-	23	9	32
Interns	3	312	62	377
Massificació	-	-	2	2
Preparació vida en llibertat	-	1	1	2
Serveis penitenciaris	-	1	9	10
Treball formatiu	-	1	0	1
<b>3 Actuació forces de Seguretat</b>	2	54	299	355
Companyies privades de seguretat	-	-	1	1
Establiments militars	-	-	1	1
Guàrdia Civil	-	2	9	11
Mossos d'Esquadra	2	29	166	197
Policia Nacional	-	-	25	25
Policies locals	-	23	97	120
<b>4 Violència de gènere</b>	2	7	6	15
<b>5 Altres</b>	1	28	199	228
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>590</b>	<b>1.190</b>	<b>1.788</b>



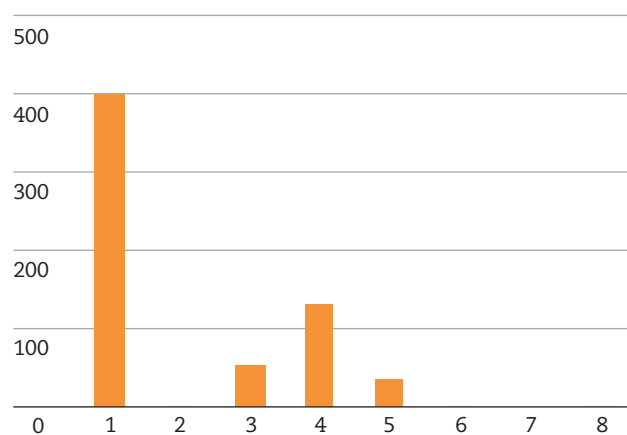
**b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions**

Expedients amb	Actuacions	Adm.
Una administració afectada	582	582
Dues administracions afectades	11	22
Tres administracions afectades	5	15
<b>Total</b>	<b>598</b>	<b>619</b>



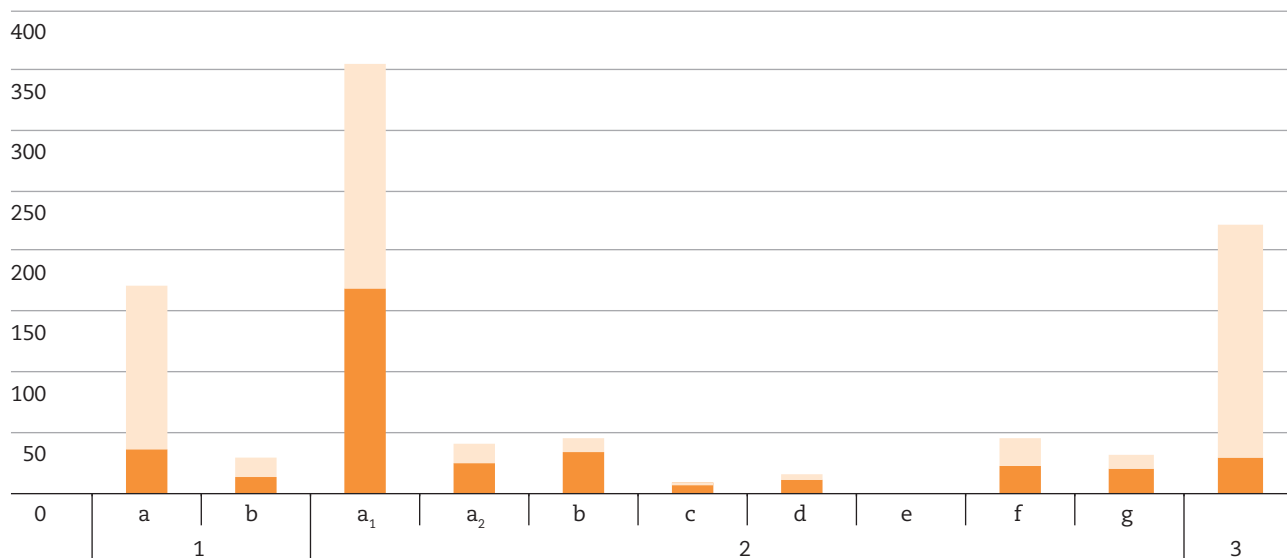
**c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2008**

Tipus d'administració	O	Q	Total
1 Administració autonòmica	7	393	<b>400</b>
2 Administració central	-	2	<b>2</b>
3 Administració institucional	1	47	<b>48</b>
4 Administració judicial	2	126	<b>128</b>
5 Administració local	1	31	<b>32</b>
6 Administració perifèrica	-	6	<b>6</b>
7 Serveis d'interès general	-	-	<b>-</b>
8 Altres	-	3	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>608</b>	<b>619</b>



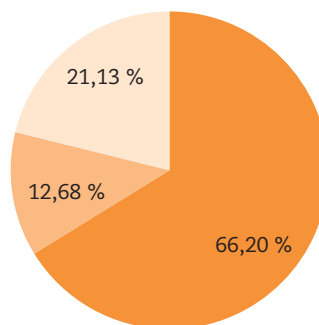
#### d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2008

	<2008	2008	Total	
<b>1 En tramitació</b>	<b>50</b>	<b>151</b>	<b>201</b>	<b>20,74%</b>
a Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	37	135	172	17,75%
b Pendent de resposta a la resolució del Síndic	13	16	29	2,99%
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>292</b>	<b>253</b>	<b>545</b>	<b>56,24%</b>
a Actuació correcta de l'Administració:				
a <sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic	169	188	357	36,84%
a <sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic	25	16	41	4,23%
b Accepta la resolució	34	13	47	4,85%
c Accepta parcialment la resolució	8	1	9	0,93%
d No accepta la resolució	12	3	15	1,55%
e No col·labora	-	-	-	-
f Tràmit amb altres ombudsmen	24	21	45	4,64%
g Desistiment del promotor	20	11	31	3,20%
<b>3 No admesa</b>	<b>29</b>	<b>194</b>	<b>223</b>	<b>23,01%</b>
<b>Total</b>	<b>371</b>	<b>598</b>	<b>969</b>	<b>100,00%</b>



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

Accepta la resolució	47	66,20%
Accepta parcialment la resolució	9	12,68%
No accepta la resolució	15	21,13%
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>100,00%</b>



## 10.1. Seguretat ciutadana

### 1. Introducció

En el nostre entorn, el concepte de *seguretat pública* es relaciona amb la garantia de drets i llibertats que es vinculen directament al manteniment de les condicions de l'Estat social i democràtic de dret. El manteniment d'aquestes condicions es considera necessari, per la qual cosa s'atribueix a les instàncies públiques la competència per establir-lo, garantir-lo i restaurar-lo quan calgui. Parlar de seguretat pública és parlar d'un concepte integral que incorpora diversos àmbits, com ara la seguretat ciutadana.

El concepte de *seguretat ciutadana*, com una de les parts que integra la seguretat pública, es defineix com la garantia, entesa com a prevenció, protecció o, si escau, reparació, de la integritat i el legítim gaudi i possessió dels béns per part dels ciutadans, com ara la realització efectiva de l'exercici dels seus drets i les seves llibertats.

En aquest sentit, és competència de les institucions públiques garantir la seguretat ciutadana a partir del disseny i l'aplicació de les polítiques públiques apropiades i executar-les amb els mitjans de què es disposa, com ara les forces i els cossos de seguretat.

Enguany, les queixes que ha rebut el Síndic en relació amb aquesta àrea han estat per manca de proporcionalitat en l'actuació dels membres dels cossos policials, el tracte inadequat i la inoperància policial. També s'han rebut queixes per citacions efectuades pels agents de la Policia-Mossos d'Esquadra per assistir com a figurants a rodes de reconeixement en seu judicial. L'increment de queixes d'aquest tipus ha originat l'obertura d'una actuació d'ofici per analitzar el procediment i la normativa que, en cas de citació, obliga a col·laborar amb l'Administració de justícia.

En alguns casos, el Síndic ha rebut queixes l'objecte de les quals estava pendent de resolució judicial o, fins i tot, la problemàtica ja havia estat jutjada. És per això que no s'han pogut investigar, tal com estableix la normativa reguladora del Síndic de Greuges.

Finalment, cal fer referència a determinades propostes que s'han fet al Departament de Justícia per millorar i facilitar la relació entre la institució i els interns en centres penitenciaris, atesa la seva situació especial en relació amb la resta de ciutadans que s'adrecen al Síndic. Així, la institució del Síndic de Greuges ha plantejat al Departament de Justícia la possibilitat d'instal·lar unes bústies als centres penitenciaris de Catalunya perquè la població reclusa tingui facilitat de dirigir-s'hi. També s'ha plantejat la petició d'instal·lar una línia telefònica directa que faciliti la comunicació amb la institució per part de la població reclusa.

Finalment, s'ha vist oportú, i així s'ha fet conèixer al Departament, de crear una pàgina web adreçada als interns de les presons catalanes per mitjà de la qual, amb els controls i les limitacions pròpies del règim penitenciari, es pugui accedir al Síndic per fer consultes i queixes, després d'haver-se adreçat a l'Administració. Actualment, l'Administració està estudiant aquestes propostes.

D'ençà de l'any 2005, a l'inici del mandat, s'ha sol·licitat poder tenir un terminal amb el programa SIPC (sistema informàtic de la situació processal penitenciària dels interns ubicats en la comunitat autònoma de Catalunya) restringit només per fer les consultes, sense capacitat de modificar les dades. De moment, no ha estat possible, ja que s'al·leguen raons de confidencialitat en les dades tractades, tot i l'accés de les autoritats judicials. En substitució a la demanda de la institució, es va crear una bústia de correu electrònic, on de manera àgil i ràpida, es dona resposta a la sol·licitud de demanda d'informació sobre les situacions processals i penitenciàries dels interns. Amb tot, la institució continua manifestant l'interès a tenir accés directe a la base SIPC per guanyar agilitat i alhora que s'agilitzin els tràmits.

### 2. Tracte inadequat i abús d'autoritat

El 2008 s'han rebut algunes queixes sobre situacions de presumpte tracte inadequat. Així succeeix en la queixa 02040/07, relativa a l'actuació dels Mossos d'Esquadra, que van retenir la persona interessada i la van acusar d'uns fets que assegurava que no havia comès. L'escrit de queixa se centrava, principalment, en l'actitud de l'agent, atès que va actuar de manera prepotent, sense deixar-la parlar i dirigint-s'hi amb un to intimidant i despectiu que la va fer sentir humiliada pel tracte rebut.

De la informació del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació, se'n desprèn que el comportament de l'agent no va ser el més adequat, perquè, segons manifesta l'informe, es va apartar del que estableixen els procediments d'actuació i no va posar els fets en coneixement dels comandaments. També manifesta que s'ha demanat als responsables policials que arbitrin els mecanismes necessaris per evitar que es repeteixin situacions similars, però l'informe no concreta les mesures que s'han adoptat en relació amb el funcionari denunciat.

El Síndic recorda que els fets denunciats poden ser objecte d'una falta greu, d'acord amb l'article 6 del Decret 183/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament disciplinari de la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra. També recorda que l'amonestació verbal de la qual va ser objecte l'agent, sens perjudici de la situació de perill que van viure els agents, hauria d'haver fet referència a l'actitud que va mos-

trar l'agent davant la persona interessada. En la situació d'identificació efectuada per l'agent vers la persona que creia que feia dies l'havia intentat atropellar, malgrat que no s'haguessin fet les comprovacions oportunes, és molt probable que, ateses les circumstàncies, el tracte mantingut d'entrada no fos el correcte. El Síndic també recorda que el problema rau en la proporcionalitat de la resposta facilitada i de l'actuació duta a terme. Aquests suggeriments van ser acceptats pel Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació.

En la queixa 02071/07 la persona interessada manifesta que el 22 d'abril de 2007, vora les 22:00 hores, es va presentar en una comissaria dels Mossos d'Esquadra per visitar el seu germà, que havia estat detingut dues hores abans. Els agents li van impedir el dret de visita, i fins l'endemà a les 14:30 hores, en què va ser traslladat al Jutjat de Guàrdia, es va quedar incomunicat.

### El caràcter excepcional de les visites a detinguts no ha de ser un obstacle per concedir-les

El Síndic va indicar al Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació que el caràcter excepcional de les visites que es vulguin mantenir amb els detinguts, especialment quan es tracta de familiars, no han d'impedir que aquestes es duguin a terme, sempre que s'adoptin les mesures de seguretat oportunes que en garanteixin la realització. En aquest cas, els aldarulls provocats per un altre detingut a l'àrea de custòdia van fer desaconsellable la visita, però un cop transcorregut l'incident, l'instructor de les diligències, que és qui ha de decidir en tot moment el que s'ha de fer, hauria pogut acordar que es dugués a terme la visita, si no podia ser a la cel·la, en algun altre espai vigilat.

De l'informe, no se'n desprèn que aquell dia la comissaria hagués d'afrontar una sobrecàrrega de treball fora de l'habitual, ni que la mitjana de detinguts fos important. D'altra banda, el detingut tampoc no mostrava cap tipus de conducta violenta o estava sota els efectes de l'alcohol, circumstàncies que podrien impedir l'èxit de la visita.

Així doncs, el Síndic va recordar que l'instructor de les diligències o un altre funcionari policial haurien pogut articular algun tipus de mecanisme perquè aquesta visita s'hagués pogut fer en algun moment de la detenció, abans que el detingut passés a disposició judicial. Amb el recordatori d'aquestes consideracions, el Síndic va finalitzar les actuacions. Aquest

suggeriment ha estat acceptat pel Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació.

La promotora de la queixa 04084/07 va manifestar que l'11 d'abril de 2007 va presentar una instància a l'Ajuntament de Montcada i Reixac, amb motiu del tracte prepotent i de l'abús d'autoritat utilitzat per part d'un agent de la policia local, atès que l'atenció dispensada, segons les paraules de la persona interessada, va ser amb "prepotència, mofa, fregant l'insult i el menyspreu". En aquest escrit, va demanar una disculpa per part del cap de la Policia Local.

El 7 de novembre de 2007, es va donar resposta a la persona interessada i es va justificar el retard de més de sis mesos en els períodes i els torns de vacances de la policia local. El Síndic va considerar no justificable aquest retard a respondre i, a més, en la resposta facilitada únicament es fa referència al motiu del retard, es resol la petició de disculpes i s'indica que no es constata que s'hagi produït una mala actuació en l'activitat exercida per l'agent local, sense entrar en detalls per desvirtuar el contingut de la seva reclamació.

En la queixa 00923/08 el promotor manifestava que, passejant per la Rambla de Barcelona amb la seva dona, un agent de la Guàrdia Urbana li va imposar quatre denúncies. Es va presentar immediatament davant la comissaria de la Rambla i va presentar un escrit de queixa. Actualment, ha aconseguit que li retirin dues de les denúncies, i les altres dues es troben en via de recurs. Atès que considera que l'agent va actuar amb abús d'autoritat, el mes de març de 2008 va demanar poder parlar amb el cap de la Guàrdia Urbana de Barcelona i amb el regidor responsable de mobilitat, però encara no li han donat cap resposta.

En aquest sentit, el Síndic suggereix que es doni una resposta a la demanda que va formular la persona interessada i sol·licita que es faci una entrevista amb les persones esmentades, tenint en compte que aquest tipus d'apropament a la societat, mitjançant respostes individualitzades, denota un tracte més enllà del merament formal i professional, i s'apropa més al pla personal d'atenció al ciutadà.

### 3. Pèrdua de documentació i pertinences

El promotor de la queixa 01411/08 manifesta que el 10 de maig de 2004 es va obrir un procediment judicial al Jutjat d'Instrucció núm. 2 de Cervera, i aquestes diligències van quedar arxivades des d'un primer moment. En aquest procediment se li va precintat un remolc i els agents dels Mossos d'Esquadra li van retirar la documentació d'aquest remolc. Indica que mai no se li va notificar que el procediment s'havia arxivat i que no va ser fins l'any 2007, en la renovació



del permís d'armes, que se'n va assabentar. El 12 de març de 2008 el Jutjat va desprecintar-li el remolc, tot i que no li'n va tornar la documentació, fet que li impedeix circular i passar la inspecció tècnica de vehicles, que ja està vençuda. Tot plegat li ha causat greus perjudicis econòmics, i actualment encara està esperant que el Jutjat d'Instrucció de Cervera dicti una resolució per la qual se li notifiqui on es troba la documentació retirada. El Tribunal Superior de Justícia de Catalunya va trametre l'informe emès pel jutge de Primera Instància de Cervera, del qual es desprèn que, tal com es fa constar en les diligències dels Mossos d'Esquadra de 30 de juliol de 2004, la documentació relativa al remolc precintat va ser extraviada per aquest cos policial.

Un cop analitzada tota la documentació rebuda, el Síndic suggereix al Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació que, atès que la documentació reclamada va ser extraviada pels Mossos d'Esquadra, correspon a aquest cos policial reparar el funcionament anormal de seu servei. Per tant, suggereix que, a fi de pal·liar els possibles perjudicis soferts per la persona interessada, s'emeti un certificat que permeti acreditar la propietat del vehicle i obtenir un duplicat de la documentació extraviada.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 01411/08	Pèrdua de documentació d'un remolc
Q 04518/08	Documentació personal i mòbil

#### 4. Denúncia d'inoperància policial

La promotora de la queixa 07556/06 manifesta la seva indignació davant la passivitat policial en relació amb les molèsties que causa el col·lectiu ocupa al seu veïnat. En aquest cas, la queixa fa referència tant a la suposada inactivitat dels Mossos d'Esquadra com a la de la Guàrdia Urbana de Barcelona, que tampoc no va atendre les seves demandes.

El sistema de seguretat pública de Catalunya es fonamenta en els principis de cooperació, col·laboració, lleialtat institucional i auxili mutu entre les autoritats, les administracions i els serveis públics amb responsabilitats en l'àmbit de la seguretat. Aquest sistema de seguretat, l'estableix la Llei 4/2003, de 7 d'abril, que incorpora la cultura de la coresponsabilitat, mitjançant la qual la Generalitat de Catalunya i els ajuntaments desenvolupen espais, com ara les juntes locals de seguretat i les comissions regionals de seguretat, i instruments de planificació i coordinació, com els convenis de col·laboració i els diferents tipus de plans de seguretat, que han de garantir un sistema de seguretat més eficaç i eficient per a Catalunya, tant en l'assoliment dels resultats desitjables com en l'ús racional i sostenible dels recursos públics

disponibles. Alhora, aquest sistema té per finalitat contribuir al desenvolupament de les polítiques públiques de prevenció i protecció eficaces en l'assegurament dels drets i les llibertats dels ciutadans, la preservació de la convivència i el foment de la cohesió social.

La Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra ha assumit les competències en matèria de seguretat ciutadana i ordre públic, però aquest cos i el de la Guàrdia Urbana s'han de prestar l'assistència mútua que l'exercici eficaç de les funcions respectives requereix i, amb la finalitat específica de garantir la seguretat i la convivència a la ciutat, han d'actuar de manera coordinada per atendre les peticions ciutadanes.

En virtut del conveni marc de coordinació i col·laboració que hi ha en matèria de seguretat pública i policia entre els dos cossos, s'estableix que, més enllà 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, en conseqüència, es tradueixen en una resposta indistinta a les demandes dels ciutadans. Dins el model del que es conceptua com a policia de proximitat, l'apropament de la Guàrdia Urbana al ciutadà mitjançant les relacions que s'hi estableixen és un element indispensable per prestar un servei que s'ajusta a les necessitats ciutadanes actuals i als paràmetres de qualitat i eficiència que la nostra societat demana.

La persona interessada, en aquest cas, demana que es resolguin els seus problemes i els dels seus veïns, que fa molt de temps que observen i pateixen les conseqüències de l'existència de cases ocupades que repercuteixen en el clima de convivència.

Sembla clar que l'actuació policial en aquests casos d'ocupació es produeix, normalment, per un requeriment de l'autoritat judicial, a partir de la denúncia presentada pels propietaris per usurpació d'immoble. A banda de l'actuació esmentada, però, dins les actuacions pròpies de la policia comunitària o de proximitat hi ha la funció d'atendre les necessitats i les incidències ciutadanes.

El Síndic va suggerir que la Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana de Sant Martí concertés una entrevista amb la promotora de la queixa i la resta de veïns afectats, amb la finalitat de conèixer aquest conflicte i quines són les problemàtiques concretes que presenten. Aquests suggeriments es van acceptar.

El promotor de la queixa 03815/08 manifesta el seu malestar amb relació als furts i els robatoris a la ronda de Sant Pau. Exposa que sempre són els mateixos nois

(de catorze a divuit anys) els que fan aquestes accions, però que estan sota el control d'altres adults. Els veïns de la zona han comunicat aquest fet diverses vegades als cossos policials, tant a la Guàrdia Urbana de Barcelona com a la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra, però, segons manifesta la persona interessada, mai no han fet cas a les seves demandes.

### Els Mossos d'Esquadra i els altres cossos i forces de seguretat han de cooperar per a l'exercici de les seves funcions

En aquest cas, el Síndic ha demanat informació a l'Ajuntament de Barcelona i al Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació. La informació rebuda per part de la Direcció General de la Policia, dependent del Departament d'Interior, exposa que agents del cos de Mossos d'Esquadra de l'Oficina de Relacions amb la Comunitat de l'Àrea Bàsica Policial de Ciutat Vella han assistit a les quatre reunions convocades per la Taula de Mediació del Raval, per les problemàtiques de la zona.

En aquest sentit, s'han establert dispositius policials en franges horàries de tarda i nit, amb efectius de seguretat ciutadana, del grup de paisà de delinqüència urbana i, de vegades, també d'ordre públic, amb l'objectiu de detectar i contrarestar l'activitat d'aquests grups que causen inseguretat; també hi ha hagut una planificació de serveis de seguretat ciutadana cada setmana amb una freqüència alta, tant amb patrulles de paisà com amb patrulles uniformades.

El resultat de les actuacions dels Mossos d'Esquadra, per al període de gener a octubre de 2008, es poden resumir de la manera següent: 77 requeriments policials, 182 identificacions, 20 detencions i 17 controls –dispositius policials. Així mateix, s'informa que, comparativament, les dades exposades segueixen paràmetres similars a altres zones de la ciutat de Barcelona amb les mateixes característiques.

Tot i així, encara s'està pendent de rebre la informació sol·licitada a l'Ajuntament de Barcelona per fer una valoració global de les actuacions policials a la zona.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 07556/06	Molèsties per part del col·lectiu ocupa
Q 03815/08	Percepció d'inseguretat a la ronda de Sant Pau

## 5. Visites a les comissaries dels Mossos d'Esquadra

L'any 2006 el Síndic va obrir l'actuació d'ofici 03372/06 per recollir i analitzar la informació derivada de les visites a les diverses comissaries de Catalunya, especialment pel que fa al desplegament dels Mossos d'Esquadra a Barcelona.

Posteriorment, aquesta actuació d'ofici es va arxivar i se'n va obrir una altra l'any 2007, en què, a part de recollir la informació de les visites efectuades l'any 2006, s'hi afegeix nova documentació de les visites efectuades arran de l'obertura de l'actuació d'ofici 04144/07.

Enguany, el Síndic ha visitat les comissaries de Roses, Figueres, les Corts, Sant Andreu, Nou Barris, l'aeroport i Mollet del Vallès. La informació recollida ha permès concloure l'actuació d'ofici, sens perjudici que, durant el proper any 2009, se n'obrin d'altres.

Pel que fa a l'Àrea Bàsica Policial (ABP) de Roses, val a dir que ha recuperat recentment la gestió del municipi de l'Escala, anteriorment gestionada per l'ABP de Figueres. La prostitució és un dels temes que preocupen l'ABP. En relació amb aquest tema, només en fa seguiment perquè les prostitutes estiguin amb els papers en regla, que no caiguin en xarxes de prostitució, etc. L'ABP de Roses es caracteritza per tenir un baix nombre de baixes laborals.

L'ABP de Roses té un servei de proximitat amb els ciutadans i fa itineraris pels pobles que gestionen almenys tres vegades la setmana. També té un servei rural, format generalment pels mateixos agents. Aquesta mesura dóna confiança als habitants de les zones rurals, ja que tenen un contacte més directe i fluid amb els agents.

L'ABP de Roses va actuar durant l'any 2007 en 4.660 delictes i faltes respectivament (2.600 delictes i 2.060 faltes). Els delictes més freqüents són contra el patrimoni (robatori amb força dins les cases, cotxes i establiments). Sobre delictes de violència de gènere, fan, aproximadament, cinc o sis detencions cada mes. Finalment, té una oficina d'atenció a la víctima que controla 222 ordres de protecció.

L'ABP de Figueres gestiona 47 municipis. Per poder oferir un bon servei a la ciutadania, la plantilla és insuficient. Actualment, es garanteix el servei mitjançant hores extres, i en períodes d'estiu amb els reforços d'agents en pràctiques (aspirants) que els són assignats. El problema més greu a què actualment han de fer front són els trasllats penitenciaris, atès que tenen pocs efectius. Així mateix, manifesten que tenen un índex baix de baixes laborals. Un altre problema significatiu és la gestió del municipi fronterer de la Jonquera i tot el volum de trànsit de vehicles que ha de suportar.

L'ABP de Figueres té un servei de proximitat amb els ciutadans i fa itineraris pels pobles. També té un servei rural, format generalment pels mateixos agents. Aquesta mesura dóna confiança als habitants de les zones rurals, ja que tenen un contacte més directe i fluid amb els agents. El grau de satisfacció de la gent envers la tasca acomplerta pels Mossos d'Esquadra és alt, sobretot per la policia de proximitat i les accions immediates davant de qualsevol demanda dels alcaldes de pobles rurals.

L'ABP de Figueres detecta que els delictes més freqüents són contra el patrimoni (robatori amb força dins les cases, cotxes i establiments); i pel que fa a delictes de violència de gènere, fan, aproximadament, entre cinc o sis detencions cada mes. Cal comentar que tenen una oficina d'atenció a la víctima que controla 220 ordres de protecció. Aquesta oficina està gestionada per dos agents, els quals no han tingut mai cap problema pel que fa la seva relació amb les víctimes.

L'ABP de les Corts disposa de 90 efectius, entre comandaments i agents base. Les patrulles al carrer actuen molt bé, atès que la policia de proximitat acompleix una molt bona tasca. Els delictes més freqüents als quals han de fer front són furts, robatoris i violència de gènere. Actualment, gestionen vora 90 ordres de protecció a la víctima.

Un aspecte que cal assenyalar és que les notes informatives que fan els agents policials estan controlades per un sotsinspector, que és un comandament amb molts anys d'experiència (segona promoció) i que sap distingir quan una nota informativa no és adequada.

L'APB de Sant Andreu disposa de 97 efectius, comptant-hi també els comandaments. Calculen que els efectius òptims per a aquesta ABP serien un 130 membres. Actualment, les hores extraordinàries ajuden que puguin oferir un servei públic de qualitat, sense baixar les prestacions.

Ha d'afrontar els problemes de tràfic de drogues, immigració, violència de gènere i baralles. A l'aspecte policial, el fet de tenir un centre penitenciari a la seva demarcació no li origina gaires problemes. Descriuen que és un districte immers en una transformació urbanística important i que alberga un important nombre de persones que segueixen moviments alternatius i antisistema.

Els delictes als quals han de fer front els agents són generalment els furts i els robatoris violents amb intimidació. Tot i així, aquesta delinqüència està poc preparada, i sovint és qualificada com a delinqüència de subsistència, ja que l'objectiu final és la cerca de diners fàcils al carrer. Un dels problemes de què també s'ocupa és el control als accessos al complex

comercial d'Heron City. Aquest espai, controlat per l'ABP de Nou Barris, li origina certs problemes pel que fa als accessos de metro (Fabra i Puig), atès que es troben amb col·lectius amb greus problemes d'alcoholisme. Així mateix, és una zona altament freqüentada per immigrants.

L'ABP de Nou Barris té 103 agents, incloent-hi els comandaments. Hi ha cinc escamots, una oficina de relacions amb la comunitat, un grup de proximitat, un grup d'investigació, un grup d'atenció a la víctima i, finalment, dos agents de suport al cap de la dotació.

## Els comandaments policials fan una tasca pedagògica i ensenyen els nous agents a actuar en situacions conflictives

Les presumptes comissions delictives que es detecten a l'ABP de Nou Barris són, principalment, furts, robatoris dins de vehicles, estrebades, robatoris a l'interior del domicili i robatoris al comerç. S'ha de tenir en compte que a la zona gestionada per aquesta ABP la delinqüència es va reduir un 2% en relació amb l'any anterior, segons les dades del mes de gener de 2008. L'ABP de Nou Barris també va haver de fer front als problemes originats pel control de la zona d'Heron City, davant l'activitat de certes bandes urbanes. Al final, i després de tres mesos de treball (final del mes d'agost de 2007), els Mossos d'Esquadra, gràcies a la pressió policial exercida, van controlar la zona.

En relació amb les ordres de protecció, aquesta ABP va informar el Síndic que en gestiona, aproximadament, entorn de 300, i que fa un seguiment gairebé diari sobre les víctimes, principalment per mitjà del control telefònic.

L'ABP de Mollet del Vallès disposa de 107 agents i el seu àmbit competencial està dividit en quatre sectors. Hi ha quatre sotsinspectors, cinc sergents i diversos caporals. A més, hi ha adscrits 55 agents de trànsit regionals.

Si bé és veritat que convindria un nombre superior d'agents pel volum de població que cal atendre, ja que solament la ciutat de Mollet té 54.000 habitants, hi ha serveis que són reforçats des de l'àrea regional sempre que convingui.

Hi ha un nivell delinqüencial significatiu pel que fa a robatoris amb força en habitatges i robatoris amb força a l'interior de vehicles. Aquests tipus delictius

destaquen sobre la resta i són comesos majorment per joves que viuen al mateix municipi de Mollet, amb edats compreses entre els setze i els vint-i-cinc anys, principalment. L'inspector mostra la seva preocupació perquè aquests joves són moltes vegades reincidents i les diverses penes que els jutjats els imposen no resulten intimidatòries la major part de vegades. És per això que manifesta el desig d'incrementar la formació als instituts d'ensenyament secundari i batxillerat i a centres de formació juvenil de qualsevol mena. Pel que fa a violència de gènere, hi ha hagut, aproximadament, 1,3 denúncies diàries en el decurs de tot l'any 2008.

L'estat general de les dependències és correcte i les càmeres, que eren les d'origen de la comissaria, visualitzen la zona comuna prèvia a l'ingrés a les cel·les i la sala de ressenya policial. No hi ha càmeres als passadissos ni a l'interior de les cel·les. No ha arribat a l'ABP de Mollet la instal·lació de càmeres complementàries que millorin la seguretat, tot i que la Direcció General de la Policia va manifestar que, en el decurs d'aquest any, totes les comissaries disposarien de càmeres suficients.

Les principals conclusions a les quals arriba el Síndic són les següents: a) el nombre d'agents assignats a cada comissaria o ABP per acomplir la tasca encarregada a un cos policial és insuficient; b) hi ha comissaries que no disposen de dependències adequades; c) es constata la formació constant i diària dels agents més joves per part dels altres més experimentats, pel que fa tant a situacions quotidianes com a situacions especials; d) es detecta que alguns agents, malgrat la seva joventut, s'enfronten a una feina d'un nivell de responsabilitat elevat, fet que requereix més maduresa.

El Síndic reconeix el paper fonamental que tenen els agents policials, tant en les relacions entre l'Administració i els ciutadans com en la realitat quotidiana, fet que els converteix en instruments preuats per mitjà dels quals es poden prestar uns serveis públics de qualitat, més eficaços i propers al ciutadà. S'han fet els suggeriments següents: a) la necessitat de proximitat al ciutadà com a element clau en la construcció d'una percepció de seguretat més propera, que alimenta el sentit d'un apropament cap als agents per part dels ciutadans; b) la formació per enfrontar-se als nous reptes socials i el desenvolupament de tècniques de mediació i conciliació; c) la potenciació de la coordinació amb altres cossos policials; d) l'observança del principi de proporcionalitat, que hauria de regir en totes les actuacions policials.

D'altra banda, en l'Informe 2007 presentat pel Síndic ja es feia notar que la comissaria de l'aeroport del Prat no complia les característiques mínimes per funcionar correctament, atesa la manca d'espais i els serveis que s'ofereixen.

En aquest sentit, el dia 5 de juny de 2008 es van tornar a visitar aquestes dependències. En el decurs de la visita es va constatar, tal com s'havia palesat en l'Informe 2007, la inadequació de les instal·lacions que AENA havia adjudicat als Mossos d'Esquadra. Les mancances eren bàsicament d'espais indiferenciats que no aportaven cap tipus d'intimitat en la presa de denúncies o en les consultes que els ciutadans volguessin adreçar als agents de l'autoritat. Tampoc, hi havia cap espai de descans per als agents ni uns vestuaris apropiats. Tanmateix, es va poder apreciar que s'estaven duent a terme obres de millora que, d'una manera provisional, podrien resoldre mitjanament la situació d'inapropiació de les instal·lacions. Fins i tot, les denúncies es prenen sota una escala que donava accés a la part superior de l'annex a la terminal B. D'altra banda, es va informar el Síndic que la terminal número 4 acolliria, definitivament, les dependències dels Mossos d'Esquadra a l'aeroport de Barcelona per dur a terme les competències que tenen assignades.

### Es constata la inadequació de les instal·lacions que AENA adjudica als Mossos d'Esquadra

La queixa 04571/08, presentada pel col·lectiu dels agents de la Policia Local de Sant Pol de Mar, posava en relleu l'estat deficient de les dependències policials. En aquest sentit, la direcció de la Policia Local ha demanat diverses vegades al consistori que condicioni les instal·lacions, atès que, entre les deficiències més importants, hi ha: a) la dificultat d'accés per a persones de mobilitat reduïda; b) la manca de programari informàtic per enregistrar les denúncies; c) la manca de dependències destinades al descans; d) la falta d'espai als vestidors, que han quedat petits perquè solament disposen de deu armariets per a una plantilla de disset agents; e) la manca d'una zona de seguretat per a la manipulació d'armes; f) la falta d'il·luminació nocturna del cartell exterior que indica el lloc de Policia Local.

L'informe elaborat per l'Ajuntament de Sant Pol de Mar posa en relleu les múltiples deficiències que presenta la instal·lació policial actual, alhora que informa que la Direcció de la Policia Local i la Regidoria de Seguretat Ciutadana va instar l'alcaldia perquè inclogués la construcció de la nova seu policial en el Pla únic d'obres i serveis 2008 - 2012. Finalment, es va aprovar en junta de govern i es començarà a desenvolupar a partir de l'any 2012.

En aquest sentit, s'ha suggerit a l'Ajuntament que millori i condicioni les infraestructures policials

actuals fins que no disposi del nou local, amb la finalitat de donar un millor servei i facilitar l'estada dels agents.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 04144/07	Visites a les comissaries de les polícies de Catalunya
Q 04571/08	Polícia Local de Sant Pol de Mar

## 6. Presentació de denúncies i formulari de queixes

L'Informe al Parlament 2007 va donar compte de diverses queixes referides al temps que han d'esperar els ciutadans per poder presentar denúncia en algunes de les comissaries dels Mossos d'Esquadra.

Així, el promotor de la queixa 00762/07 manifestava que va esperar més de deu hores per poder presentar una denúncia a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de Vic per l'agressió soferta per un amic. El Síndic, un cop analitzada la informació rebuda, va fer suggeriments en el sentit d'articular els mitjans necessaris per evitar que aquestes situacions es tornin a produir, o adoptar mesures com ara prendre nota del número de telèfon del ciutadà amb vista a concertar-hi una cita per a la recepció i la tramitació de la denúncia corresponent. Si no hi havia temps per fer-ho durant el transcurs de la nit i no es podia preveure el moment a partir del qual es podria atendre la persona interessada, es tractava d'evitar que el ciutadà desistís de presentar la denúncia. El suggeriment va ser acceptat pel Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació.

**S'ha de facilitar l'accés dels ciutadans als serveis de seguretat ciutadana**

D'altra banda, la queixa 00690/07 posa de manifest la disconformitat de la persona interessada pel fet que les comissaries dels Mossos d'Esquadra no tinguin un formulari de queixes i reclamacions. En aquest sentit, quant a la inexistència de fulls de reclamació a les comissaries, de l'informe elaborat pel Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació, se'n desprèn que les queixes dels ciutadans sobre el funcionament del servei policial poden dirigir-se al mateix Departament, tant per correu ordinari com electrònic.

Segons l'article 35 de la Llei 4/2003, de 7 d'abril, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalu-

nya, el Govern ha de promoure la facilitat de l'accés dels ciutadans als serveis de seguretat en els àmbits de la informació, la recepció de denúncies i la tramitació de queixes i peticions. A aquests efectes es preveu que el ciutadà pugui queixar-se per correu ordinari o per mitjans telemàtics, però no hi ha un formulari de queixes i suggeriments a les comissaries per queixar-se de forma presencial. El formulari de queixes i suggeriments a les comissaries s'emmarca dins la necessitat d'establir serveis per formular-les de manera eficaç i de col·laborar per a una millor prestació del servei.

També, el Reial decret 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es regulen els serveis d'informació administrativa i atenció, modificat pel Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, preveu les funcions d'atenció personalitzada al ciutadà.

Per tant, el Síndic va recomanar que s'aprovés un model de formulari de queixes i suggeriments, a disposició dels ciutadans en cadascuna de les comissaries dels Mossos d'Esquadra a Catalunya. El Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació va acceptar el suggeriment i va proveir les diverses comissaries amb els formularis pertinents.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00762/07	Espera de més de deu hores per presentar una denúncia
Q 00690/07	Manca de formularis de queixes en comissaries dels Mossos d'Esquadra

## 7. Rodes de reconeixement

El Síndic va decidir obrir una actuació d'ofici (A/O 00951/08) arran de les queixes promogudes per ciutadans que havien estat objecte d'una selecció, per part dels agents dels Mossos d'Esquadra, per assistir com a figurants a un reconeixement en roda.

El procediment habitual és que el jutge d'instrucció del cas ordeni als Mossos d'Esquadra la cerca de persones amb característiques físiques similars a les d'algun sospitós que està detingut per actuar com a figurants en rodes d'identificació, i així practicar amb garanties totals la prova. En cas que la persona seleccionada no accepti voluntàriament aquesta diligència, pot arribar a ser sancionada per una suposada desobediència a l'autoritat. Els agents policials, a l'empara de l'article 118 de la Constitució espanyola i 369 de la Llei d'enjudiciament criminal indiquen als figurants seleccionats l'obligatorietat del requeriment judicial, en clar auxili a l'Administració de justícia. Tot i així, la persona seleccionada és informada adequadament sobre el deure de col·laboració i auxili amb la justícia, alhora que se la tranquil·litza sobre

els possibles neguits i angoixes en relació amb la pràctica de la prova, especialment en els casos en què la víctima la reconegui com a presumpte autora del delictes.

## S'han d'utilitzar mecanismes alternatius a la cerca de figurants per a rodes de reconeixement

Generalment, aquesta cerca es fa amb prou antelació perquè la persona seleccionada pugui restablir la seva agenda diària. També, l'òrgan judicial que fa la prova facilita un certificat d'assistència per justificar, davant de qui correspongui, el servei prestat.

La informació rebuda, tant del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació com del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, revela que no han tingut constància de queixes en relació amb la pràctica de rodes de reconeixement.

El Síndic va suggerir que la comunicació entre òrgans judicials i Mossos d'Esquadra fos més àgil per oferir més temps a la cerca de persones amb característiques físiques semblants a la persona imputada. També es va recomanar que, sempre que fos possible d'acord amb les semblances físiques, s'utilitzessin mecanismes alternatius a la cerca de figurants en via pública, com ara personal dels mateixos jutjats o agents del cos dels Mossos d'Esquadra. Un altre suggeriment va ser que es reduís el temps d'espera al jutjat per practicar la prova i, en els casos de cancel·lació, que s'avisés amb prou temps les persones seleccionades.

Tots aquests suggeriments han estat acceptats, tant pel Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació, com pel Tribunal Superior de Justícia de Catalunya.

### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
A/O 00951/08	Els figurants en reconeixements en roda

## 8. El trasllat de detinguts

El Síndic va tenir coneixement, per part de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona, que la Policia - Mossos d'Esquadra feia només una conducció diària de detinguts a dependències judicials. D'aquesta

manera, alguns dels afectats passaven vint-i-quatre hores més com a detinguts, sobretot aquells als quals el jutge determina la llibertat provisional o no els imputa la comissió de cap delictes. Així doncs, el Síndic va obrir l'actuació d'ofici 03209/08, amb l'objectiu de conèixer la realitat dels trasllats de detinguts a seus judicials i, així, garantir el dret de les persones a la tutela judicial efectiva.

Per analitzar l'objecte de la denúncia presentada davant aquesta institució, s'ha sol·licitat informació als diferents organismes i institucions afectats per la mesura: el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona i el Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació.

En sessió de 20 de març de 2007, la Sala de Govern del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya va mantenir el sistema actual de conducció de detinguts. Aquesta decisió va ser adoptada un cop vistos els informes emesos per la Junta de Jutges d'Instrucció de Barcelona, pel major dels Mossos d'Esquadra i dels arxius del Deganat dels Jutjats de Barcelona.

Les conclusions que es poden extreure un cop vista tota la documentació rebuda són que: l'aplicació de l'Acord de 2003 ha comportat un notable increment de la tramitació de diligències urgents per part dels jutjats d'instrucció. També beneficia la planificació de la guàrdia de detinguts i permet atendre les víctimes en un termini raonable, practicar les proves preconstituïdes en casos de persones en trànsit i prendre declaració als imputats i detinguts que són posats a disposició dels jutjats de guàrdia de Barcelona.

## Una única conducció diària d'interns garanteix l'organització de l'activitat judicial

L'establiment de l'única conducció és un sistema que garanteix que es pugui organitzar, des de la primera hora del matí, la totalitat dels judicis ràpids amb detinguts que han de tramitar-se diàriament als jutjats de guàrdia, i així es disposa de tot el dia per organitzar i practicar les múltiples diligències que els diversos judicis ràpids requereixen. Moltes d'aquestes diligències, i per tant, també els judicis ràpids, quedarien frustrades en cas que un gran nombre de detinguts es presentessin a la tarda.

Així mateix, la tramitació de judicis ràpids i eventuals de conformitat es duen a terme amb agilitat, si es té en compte l'elevat nombre de detinguts que són posats diàriament a disposició judicial.

L'organització actual dels Mossos d'Esquadra permet presentar els detinguts l'endemà d'haver-los detingut, llevat d'excepcions justificades per circumstàncies de la investigació. L'alternativa a una doble conducció ordinària comportaria problemes. L'informe emès pel major dels Mossos d'Esquadra alertava del perill, en cas de doble conducció, que la major part dels detinguts passés a disposició judicial durant la tarda i que en quedés un nombre residual per posar-los a disposició judicial l'endemà matí.

Això implicaria que perdés eficàcia el sistema de treball actual i es reduïrien notablement els judicis ràpids que es tramiten, pel fet que en delictes contra la salut pública seria impossible disposar de l'anàlisi de substàncies durant la prestació del servei de guàrdia, i el mateix passaria amb els delictes de trencament de mesura cautelar, ja que no es podria comptar amb el testimoni de la resolució incompleta. Un altre desavantatge seria la prolongació de la jornada de guàrdia més enllà de les 21 hores, la qual cosa comportaria que els funcionaris que haguessin prestat el servei tindrien dret a fer festa, d'acord amb la resolució adoptada per la Secretaria d'Estat de Justícia, de 5 de desembre de 1996.

En aquest sentit, s'ha suggerit la necessitat de potenciar la fluïdesa d'informació en la Comissió Mixta entre la Sala de Govern del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya i l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona, amb la finalitat d'utilitzar aquest recurs per expressar les preocupacions, concretar-ne els motius i trobar solucions adequades.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
A/O 03209/08	Conducció diària de detinguts a dependències policials

## 10.2. Violència de gènere

### 1. Introducció

El fet que continuï havent-hi agressions i morts de dones a mans de les seves parelles és el reflex de la vertadera gravetat d'un problema de solucions molt complexes, l'origen del qual és la pervivència de pilars culturals profundament discriminatoris. En tot cas, les solucions a aquest fenomen sempre han de comprendre tres àmbits: la prevenció, l'atenció i la recuperació de la dona víctima de la violència de gènere.

El Parlament de Catalunya va aprovar, el 16 d'abril de 2008, per unanimitat, la Llei del dret de les dones a eradicar la violència masclista. La Llei significa un enfortiment de la xarxa de serveis d'atenció a les dones i de la prevenció, la detecció i la sensibilització

social. Tot i això, cal esperar el resultat reglamentari d'aquesta llei per comprovar si realment ha servit perquè les dones puguin fer efectius els seus drets i construir un entorn que els permeti el lliure desenvolupament i que els garanteixi el respecte al dret bàsic de viure sense cap manifestació de violència masclista.

En l'àmbit de la seguretat pública, cal assenyalar com a aspecte positiu el programa contra la violència masclista del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació, que ha homogeneïtzat en totes les comissaries els passos que cal fer a l'hora de prestar ajuda a les víctimes d'aquest delictes.

També resulta imprescindible aconseguir una formació especialitzada del personal de l'Administració de justícia. En aquest sentit, la violència sobre la dona presenta unes característiques específiques que tot el personal que treballa en l'àmbit de la justícia –funcionaris, secretaris, advocats, fiscals, jutges, etc.– ha de conèixer i comprendre, perquè només així podran respondre de manera adequada a les necessitats de la dona davant de l'amenaça que els comporta la violència de gènere.

D'altra banda, la mort de tantes dones a mans dels seus agressors significa que s'han de perfeccionar els mecanismes de protecció de les víctimes i assegurar l'efectivitat de les ordres d'allunyament, tant per mitjà d'informes tècnics de valoració de risc com dels mecanismes electrònics de vigilància dels presumptes agressors i dels condemnats.

El volum de queixes que rep el Síndic per violència de gènere és baix comparat amb la resta d'àrees, però els casos que atén són molt punyents a causa de la problemàtica que presenten. Normalment són dones que acudeixen a la institució com a última instància, que busquen ajuda i orientació per resoldre assumptes generalment relacionats amb els procediments judicials en els quals es troben immerses. Aquests procediments acostumen a allargar-se molt més temps del que seria desitjable, la qual cosa repercuteix en les dones i els causa una doble victimització.

A més de les queixes rebudes en relació amb la violència de gènere, en el marc de l'actuació d'ofici 04066/07 oberta al Síndic s'han finalitzat les visites que queden pendents als centres d'acolliment de dones maltractades a les comarques del Segrià i del Tarragonès i s'ha visitat el nou centre d'intervenció especialitzada d'Amposta, un recurs nou d'intervenció i recuperació integral la valoració del qual és molt positiva. Pel que fa als centres d'acolliment, cal remarcar especialment la problemàtica detectada amb relació a les dones immigrants en l'àmbit judicial.

El Síndic té constància que des dels diversos departaments de la Generalitat s'impulsen programes per afavorir l'eradicació de la violència masclista des dels

àmbits de la prevenció, l'atenció i la recuperació de les dones que la pateixen. Tot i això, encara hi ha un dèficit important tant de recursos materials com de recursos personals (inclosa la manca de formació dels professionals).

## 2. Lentitud en els procediments judicials

En la majoria de partits judicials, les denúncies per violència masclista són assumides per jutjats de primera instància i d'instrucció. Això comporta compatibilitzar assenyalaments ordinaris amb la presentació imprevisible de detinguts per assumptes de violència domèstica i ordres de protecció, la suspensió de judicis i, en definitiva, una tramitació deficient dels procediments judicials.

Així mateix, es continua detectant una insuficient dotació de mitjans personals i materials que dificulta la tramitació i la resolució àgil de les causes de violència masclista.

La majoria de queixes que ha rebut el Síndic fan referència a la lentitud en la tramitació dels procediments judicials, lentitud que es tradueix en una doble victimització de les promotores de les queixes, la qual cosa els comporta seqüeles psicològiques de diferent consideració.

### La lentitud de la justícia comporta una revictimització de les víctimes

La promotora de la queixa 01379/08 va ser derivada al Síndic per l'Oficina d'Atenció a la Víctima de Barcelona perquè la intervenció d'aquesta institució pogués agilitzar la tramitació d'unes diligències que s'instruïen al Jutjat de Primera Instància i Instrucció 5 de Rubí. Si bé aquestes diligències s'havien instruït l'any 2006, la presidenta del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (en endavant TSJC) va entendre que havien estat moltes i nombroses les actuacions dutes a terme pel Jutjat des que es van incoar les diligències i que no hi havia motius que aconsellesin cap altra actuació governativa.

Tanmateix, segons un dels informes de l'Oficina d'Atenció a la Víctima, la promotora de la queixa presentava una important afectació psicoemocional arran de les situacions de violència que havia viscut els darrers anys a mans de la seva exparella i de la privació que tenia de qualsevol contacte amb els seus fills, situació que remetia progressivament atès que en aquell moment la promotora presentava més for-

talesa personal i tenia el suport de la seva família i dues feines amb contracte.

En un altre cas, que va donar lloc a la queixa 02151/08, la dona també havia viscut episodis de violència domèstica i va acudir al Síndic com a últim recurs per aconseguir agilitzar un procediment que s'havia instruït l'any 2004, ja que encara estava pendent de resolució el recurs d'apel·lació interposat.

Malgrat el temps transcorregut, quan es va demanar un informe a la presidenta del TSJC, va justificar la durada del procediment amb les nombroses incidències processals que hi havia hagut. Per aquest motiu, i atès que no es va detectar cap actuació irregular en l'òrgan que havia intervingut en el procediment, la presidenta va acordar arxivar la queixa.

Es tracta, doncs, d'un altre cas en què la dona es veu immersa en un procediment judicial per fets relacionats amb la violència de gènere i en què és doblement victimitzada, ateses les conseqüències que se'n deriven quant a l'afectació personal i psicològica.

Un altre cas significatiu és la queixa 02266/08, que fa referència a la dotació de fiscals. En aquest cas, es tracta d'una queixa per la lentitud en la tramitació d'un procediment de divorci contenciós d'una dona presumptament maltractada. El Síndic va trametre la queixa a la presidenta del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya a fi que s'interessés per l'estat de les actuacions judicials. Aquesta institució també es va adreçar a la fiscal en cap del TSJC per la presumpta incompareixença al procediment del Ministeri Fiscal dues vegades.

La presidenta del TSJC va informar que, si bé s'havien produït nombroses incidències processals, algunes a instàncies de part, el jutge hauria d'assegurar la presència efectiva del Ministeri Fiscal, motiu pel qual passava l'assumpte a la Sala de Govern. El Síndic va sol·licitar a la presidenta que l'informés de la decisió final que s'adoptés.

Es va rebre l'informe del TSJC i de la fiscalia sobre l'estat dels diferents procediments judicials, en el qual quedava clar que en el procediment de divorci la incompareixença del Ministeri Fiscal s'havia produït en ambdós cops per coincidència d'assenyalaments. S'informava de la situació general en què es troba la fiscalia i de les possibles solucions que havia buscat el jutge degà de Figueres, a fi d'assegurar la presència d'un fiscal per a tots els assenyalaments de l'ordre civil del partit judicial.

En concret, l'informe assenyalava que la fiscalia tenia molt volum de treball i una gran quantitat d'assenyalaments, ja que van coincidir vistes civils, judicis de faltes, judicis penals, etc. amb una manca de fiscals per ocupar-se'n i amb una dilació de la tramitació ordinària de les causes.



En aquesta situació es considera que, si no hi ha canvis institucionals que permetin ampliar la plantilla ni canvis estructurals en l'organització judicial que tinguin en compte, no tant les necessitats, sinó les carències dels representants del Ministeri Fiscal, cada vegada hi haurà més demora i més deteriorament del servei públic que es dona al ciutadà.

### En els judicis sobre violència domèstica s'ha de garantir la intervenció del Ministeri Fiscal

Alguns jutjats, com ara el Jutjat Degà de Figueres, objecte de la queixa, han buscat solucions a fi d'assegurar la presència d'un fiscal per a tots els assenyalaments de l'ordre jurisdiccional civil del partit judicial. En aquest cas es van agrupar diversos assenyalaments de vistes civils en un mateix matí, de manera que no coincidissin els dies prefixats per cada jutjat, i es va deixar un dia a la setmana lliure (aquest sistema es va ampliar després als judicis de faltes ordinaris). Amb tota aquesta informació, el Síndic va finalitzar l'actuació.

Una queixa molt significativa és la 05084/08, en què una dona exposa que el seu marit és a la presó per un delictes de maltractaments i que ella disposa d'un ordre de protecció. Com a conseqüència d'això, la promotora ha de fer front a la hipoteca i s'ha de fer càrrec del seu fill. En la queixa indica que vol que el seu marit surti de la presó i que quedi sense efecte l'ordre de protecció, ja que no pot fer front a les despeses familiars.

El Síndic la va informar que els fets havien estat constitutius de delictes i que s'havia dictat sentència, motiu pel qual no hi podia intervenir. D'altra banda, se la va informar que, si bé la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, recull a la secció cinquena una sèrie de drets a prestacions econòmiques per a les dones que han patit violència masclista, com que aquesta llei encara no s'ha desplegat reglamentàriament, aquests ajuts no es concedeixen i a hores d'ara el Govern encara ha de concretar les previsions pressupostàries per poder atendre les prestacions econòmiques i les prestacions de serveis reconegudes per la Llei.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 01379/08	Procediment judicial que pot comportar una doble victimització a la dona

Q 02151/08	Procediment judicial que pot arribar a durar més de quatre anys
Q 02266/08	Dilació judicial per manca de fiscals
Q 05084/08	Situació desesperada a què pot veure's abocada una dona víctima de maltractaments

### 3. Recursos de la Generalitat per a dones que pateixen violència de gènere

Enguany, en el marc de l'actuació d'ofici 04066/07, sobre visites a diverses cases d'acolliment per a dones maltractades, el Síndic ha visitat les dues cases d'acolliment que quedaven pendents, que pertanyen a les comarques del Segrià i el Tarragonès, i el centre d'intervenció especialitzada d'Ampostà.

Pel que fa a les dues cases d'acolliment, els problemes que s'hi han detectat coincideixen amb els que ja es van posar de manifest en l'informe de l'any 2007 i que es van observar en les visites efectuades a la resta de centres d'acolliment visitats l'any 2007. Novament van fer-se especialment palesos els problemes detectats amb les dones immigrants en l'àmbit judicial.

### Els centres d'intervenció especialitzada són un recurs que ofereix atenció integral i interdisciplinària a les dones i els seus fills

En relació amb les dones immigrants, s'observa una manca d'agilitat en la tramitació de la documentació que comporta dificultats en el procés d'inserció social i de sortida. Tal com s'indica des de l'any 2005, és necessari arribar a acords institucionals per tramitar els permisos de residència i treball per a les dones immigrants que es troben a les cases d'acolliment. A més, s'haurien d'agilitzar els expedients que es troben a les subdelegacions del Govern en aquests casos específics.

En l'àmbit judicial, s'observa una manca d'agilitat en els tràmits legals, una manca d'acompanyament als judicis, deficiències en la formació d'alguns operadors jurídics i dèficits en la utilització dels punts de trobada, entre d'altres.

Finalment, pel que fa als centres d'acolliment, s'ha de fer esment que, en data 2 de juny de 2008, ha sortit publicat al Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya

que el Parlament insta el Govern de la Generalitat a dotar cadascun dels centres d'acolliment per a persones víctimes de la violència de gènere de Catalunya d'un psicòleg i d'un psicòleg especialitzat en edat infantil de manera permanent. Aquesta és una de les propostes que va fer el Síndic en el darrer informe al Parlament amb l'objectiu d'assegurar una bona recuperació per a les dones víctimes de la violència masclista i els seus fills.

Cal remarcar que el centre d'intervenció especialitzada d'Amposta, que acaba d'entrar en funcionament, s'ha valorat molt positivament. Es tracta d'un recurs especialitzat que ofereix atenció integral i interdisciplinària, individual i en grups a les dones i als seus fills. Té dos eixos d'actuació bàsics: d'una banda, l'atenció, per mitjà del treball integral i interdisciplinari, a les dones i els seus fills que han estat o són víctimes de la violència de gènere; i de l'altra, la prevenció, la sensibilització i la implicació comunitària per incidir en les causes de la violència contra les dones. Des d'un principi el Síndic ha valorat positivament la creació d'aquest tipus de recursos públics d'intervenció i sempre ha proposat que s'ampliïn.

L'actuació d'ofici 03957/08 es va iniciar amb l'objectiu de conèixer la problemàtica suscitada arran del suposat impediment d'accés a les cases d'acolliment de dones maltractades amb addiccions.

La Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, preveu que el Govern ha de desenvolupar models d'intervenció integral a tot el territori de Catalunya per mitjà d'una xarxa de serveis que doni respostes adequades i coordinades a les necessitats i els processos de les dones que pateixen o han patit situacions de violència masclista, i també als seus fills quan en siguin testimonis o víctimes.

Entre aquests models d'intervenció, i dins la xarxa d'atenció i de recuperació integral per a les dones en situacions de violència masclista, s'integren els serveis d'acolliment i recuperació, que s'ofereixen a totes les dones i els seus fills, sense fer-ne distinció, que acreditin ser víctimes de violència masclista i que els sol·licitin.

Atès que les usuàries d'aquests serveis tenen un perfil molt específic que presenta unes connotacions especials pel que fa al treball que s'efectua a les cases d'acolliment, en data 16 d'octubre de 2008 es va sol·licitar al Departament d'Acció Social i Ciutadania conèixer la mitjana de dones que hi ingressen amb un trastorn mental diagnosticat, la mitjana de dones a les quals es diagnostica un trastorn mental durant l'estada al servei d'acolliment i, finalment, les que pateixen alguna altra patologia com ara toxicomanies.

D'altra banda, també s'ha sol·licitat informació sobre si aquestes dones tenen preferència a l'hora d'entrar en alguna de les cases d'acolliment i si es preveu algun cas en què s'impedeixi l'accés d'una dona al servei perquè es consideri prioritari tractar la patologia en qüestió des d'un altre àmbit.

Finalment, també s'ha sol·licitat informació relativa al pla de treball i els acompanyaments que es duen a terme amb aquest col·lectiu, les derivacions i les coordinacions que es fan amb altres serveis i la valoració respecte a la possible interferència en el funcionament de la dinàmica del grup.

A hores d'ara, el Síndic encara no ha rebut la resposta del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
A/O 04066/07	Visita als centres d'acolliment de dones maltractades l'any 2007
A/O 03957/08	Dones víctimes de violència de gènere amb problemes mentals o addiccions

#### 4. Prostitució

Tal com es va indicar a l'Informe 2007, l'obertura de l'actuació d'ofici 05466/07, que duu per títol "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 al voltant de la realitat jurídica i social d'aquesta qüestió i de la necessitat de protegir els drets humans d'un dels col·lectius socials més vulnerables i amb un risc més elevat d'exclusió social.

En aquest sentit, el Síndic ha sol·licitat informació a diferents interlocutors afectats per aquesta realitat, amb l'objectiu d'analitzar els diferents aspectes relacionats amb la problemàtica de la prostitució i debatre les diferents actuacions que es podrien dur a terme per protegir els drets d'aquest col·lectiu de dones. Concretament, el Síndic ha arribat, de moment, a les conclusions següents:

En primer lloc, cal sensibilitzar els ciutadans en general sobre la prostitució per poder defensar els drets d'aquest col·lectiu a la igualtat d'oportunitats i al lliure accés als tribunals.

Els poders públics tenen l'obligació de promoure la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups, de fer que siguin reals i efectives, eliminant els obstacles que n'impedeixin o en dificultin la plenitud, i de facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida política, econòmica, cultural i social.

Cal que l'Estat, l'Administració autonòmica i l'Administració local identifiquin, dins dels seus àmbits de responsabilitat respectius, les vulneracions de drets a la protecció, l'assistència i la reparació que tenen lloc en l'àmbit del tràfic de persones, i que donin les respostes oportunes, de manera que les persones no quedin condicionades a la disponibilitat de col·laborar amb les autoritats o actuar en judicis com a testimonis.

## S'ha de regular la pràctica de la prostitució

Així mateix, les administracions han d'elaborar programes de prevenció, rehabilitació, repatriació i reintegració social dirigits a les víctimes de l'explotació i del tràfic de persones.

Tot això comportarà dur a terme una sèrie d'actuacions, com ara:

- Prioritzar la seguretat i el respecte als drets humans.
- Facilitar assistència sanitària i accés als recursos públics i privats, a fi d'assegurar la recuperació tant física com psicològica de les víctimes.
- Procurar mesures de reinserció sociolaboral de la dona prostituïda; centres de recuperació i reinserció social, d'acolliment, tallers, pisos per a estades breus i unitats mòbils d'atenció.
- Possibilitar ajudes socials suficients que permetin a aquestes persones subsistir amb unes condicions mínimes de dignitat i optar a altres feines.
- Disposar de professionals especialitzats, com ara intèrprets, mediadors lingüístics, juristes i treballadors socials, en els llocs d'exercici de la prostitució.
- Buscar solucions socials i jurídiques per al col·lectiu de persones treballadores del sexe, sense distingir si es troben en situació regular o irregular.

La finalitat de totes aquestes mesures és que les diverses institucions implicades elaborin les normatives corresponents a fi de cobrir el buit legal actual que dóna lloc a les situacions de vulneracions de drets i llibertats fonamentals de les dones que formen part d'aquest col·lectiu social.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 05466/07	Per un consens social en la protecció dels drets humans de les persones que exerceixen la prostitució

## 10.3. Administració de justícia

### 1. Introducció

En aquesta àrea s'inclouen les queixes dels ciutadans sobre el mal funcionament de l'Administració de justícia, en particular sobre el funcionament de determinats jutjats i tribunals. Entre aquestes queixes, destaquen les referents a la lentitud en la tramitació dels assumptes judicials i, en conseqüència, a la possible vulneració del dret a un procés sense dilacions indegudes previst a l'article 24 de la Constitució. Així mateix, es dedica un epígraf a l'anàlisi d'algunes de les queixes que s'han presentat sobre els retards en la tramitació de l'execució de les sentències.

Dins l'àmbit de les queixes relacionades amb la manca de mitjans personals i materials, hi ha un apartat relatiu a la situació del personal interí a l'Administració de justícia, en què es deixa constància d'alguns dels acords presos sobre aquesta problemàtica per la Sala de Govern del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya.

Un any més destaquen les queixes dels ciutadans contra els col·legis professionals, especialment les relatives als col·legis d'advocats, i, com a novetat, les presentades pels mateixos col·legiats del Col·legi de Psicòlegs de Catalunya. Finalment, dins l'àmbit de l'activitat dels col·legis professionals, també s'ha fet palesa alguna de les queixes més significatives que s'han rebut sobre el benefici de la justícia gratuïta.

Pel que fa a les actuacions d'ofici, al seguiment d'exercicis anteriors, hi ha la queixa 04324/07, relativa als serveis d'orientació jurídica dels col·legis d'advocats, que es va obrir el 2007, i amb relació a la qual a hores d'ara encara hi ha pendent de rebre la informació sol·licitada a algun dels col·legis d'advocats. També s'ha tramitat l'actuació d'ofici 03714/07, sobre registres civils de Catalunya, les conclusions i els suggeriments de la qual es recullen en un epígraf específic. De nova obertura, s'ha tramitat l'actuació d'ofici 03209/08, relativa a la conducció diària de detinguts a les dependències judicials, que es va obrir arran de la queixa presentada per l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona. Finalment, coneixedors de la problemàtica entorn de la manca de personal laboral i interí que afecta l'Administració de justícia, s'ha obert l'actuació d'ofici 04459/08, que duu per títol "Formació i provisió del personal laboral i interí dels òrgans jurisdiccionals de l'Administració de justícia", en relació amb la qual actualment s'està pendent de rebre la informació sol·licitada al Departament de Justícia i a la presidenta del Tribunal Superior de Justícia, respectivament.

### 2. Dilacions indegudes

Sobre el dret a un procés sense dilacions indegudes, la doctrina del Tribunal Constitucional ha establert deter-

minats criteris per poder concretar i objectivar quan es vulnera aquest dret. Tradicionalment, el Tribunal Constitucional ha declarat, a manera de síntesi, que aquest dret no s'identifica amb la durada global de la causa ni amb l'incompliment dels terminis processals (sentències del Tribunal Constitucional 5/1985, de 23 de gener, 100/1996, d'11 de juny i, entre les darreres, la Sentència 38/2008, de 25 de febrer).

## El volum de feina dels jutjats i la manca de mitjans repercuteixen en la demora en la tramitació dels procediments

Adicionalment, el Tribunal Constitucional ha delimitat l'estàndard mínim garantit en l'article 24.2 de la Constitució espanyola que coincideix amb la jurisprudència emanada del Tribunal Europeu de Drets Humans sobre l'article 6.1 del Conveni de Roma (dret que la causa sigui oïda en un temps raonable). En aquest sentit, ha afirmat que el judici sobre el contingut concret de les dilacions, i sobre si són o no indegudes, ha de ser el resultat de l'aplicació de les circumstàncies específiques de cada cas, com ara la complexitat del litigi, la conducta processal del demandant, els marges ordinaris de durada del litigi i la conducta de les autoritats implicades.

En aplicació d'aquesta doctrina general s'emmarquen una gran part de les queixes rebudes en l'àmbit de l'Administració de justícia. Val a dir, però, que els diferents casos de dilacions indegudes que s'han plantejat estan relacionats amb la situació de sobrecàrrega del jutjat a causa del nombre d'assumptes que tracta, la falta de mitjans personals i materials, la dificultat per cobrir-los i la manca d'experiència del personal interí. Aquesta problemàtica s'ha posat de manifest de manera recurrent els darrers anys.

En la queixa 01774/08 es constata que el retard en la tramitació d'un procediment de divorci va tenir com a causa els problemes de personal existents al Jutjat de Primera Instància i Instrucció número 1 de Santa Coloma de Gramenet, malgrat les reiterades sol·licituds de nomenament de personal efectuades pel magistrat titular per completar la plantilla.

Amb la informació aportada es posa de manifest la manca d'un sistema de substitució àgil que comporta al jutjat afectat una demora en la tramitació dels assumptes, una acumulació d'expedients i, en definitiva, la vulneració del dret que té tota persona a obtenir una decisió definitiva en un termini raonable.

En l'Informe de 2007 ja es van fer palesos els criteris d'actuació que té el Departament de Justícia pel que fa a la provisió i el nomenament de personal interí, i que sempre estan condicionats per un tema de disponibilitat pressupostària. Atès que sobre aquest tema el Departament va comunicar al Síndic que tenia prevista la regulació d'una nova borsa d'interins, en el marc de la queixa 01774/08, es va aprofitar l'avinentsa per demanar informació sobre la regulació d'aquesta borsa. En relació amb aquest tema, el Departament de Justícia ha indicat que a hores d'ara encara no s'ha aprovat el decret ni l'ordre que la desplega, ja que ambdues disposicions es troben en tramitació.

Tanmateix, quant al contingut de la disposició projectada, el Departament sí que ha informat d'alguns dels aspectes previstos amb relació a la formació teòrica i pràctica del personal interí, com s'especifica en l'apartat relatiu a la formació i la provisió d'aquest tipus de personal.

En la queixa 00237/08 el promotor denuncia la lentitud del Jutjat de Primera Instància número 1 de Blanes en la tramitació d'un procediment de judici canviari. De l'informe emès per la secretària substituïda del Jutjat, se'n desprèn que l'oficina judicial pateix un increment d'activitat com a conseqüència principalment dels períodes estivals i que la plantilla del Jutjat no és suficient per assumir la càrrega de treball amb l'eficàcia i l'agilitat desitjables.

## Les deficiències estructurals dels òrgans judicials no excusen l'obligació de garantir el dret a no patir dilacions indegudes

Atesa aquesta informació, la Sala de Govern de la Presidència del Tribunal Superior de Justícia (TSJC) va acordar en data 16 de juliol de 2008 que en aquest cas no hi havia motius que justifiquessin la situació, sinó que s'advertia un descontrol en l'entrada de determinats escrits, que no són merament de tràmit i que, per tant, tenen importància processal, com ara la sol·licitud de despatx d'execució. D'altra banda, es va acordar que es fes un seguiment de l'evolució tant dels escrits com dels procediments de la Secció Civil d'aquest jutjat, i es va donar un termini d'un mes a la Secretaria perquè n'informés.

Un altre cas en què el descontrol en l'entrada d'escrits al jutjat interfereix en la tramitació d'un procediment és el de la queixa 02608/08. Així, en un proce-

diment de tutela, el Jutjat de Primera Instància número 40 de Barcelona va requerir a la directora de la llar on es trobava ingressada la persona interessada un informe sobre els incompliments del pare i alhora tutor legal d'aquesta persona. La directora va enviar l'informe dues vegades sense que el Jutjat en tingués constància.

En vista d'aquests fets, la Presidència del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya va informar el Síndic que el jutjat en qüestió té un volum elevat de causes pendents i que ha aconsellat que se'l doti d'una mesura de reforç. Sens perjudici d'aquestes mesures, la presidenta del TSJC va recordar a la magistrada titular del Jutjat que si havia demanat un informe en els termes descrits anteriorment havia de posar tots els mitjans que l'ordenament jurídic permet perquè l'informe s'emetés de manera efectiva. És per això que li va assenyalar que aquest tràmit l'havia de fer sense dilació i comunicar-li-ho.

Quan s'han tractat situacions relacionades amb mancances estructurals de l'organització judicial, la doctrina jurisprudencial ha afirmat nombroses vegades que les deficiències estructurals dels òrgans judicials no impedeixen apreciar l'existència d'una vulneració del dret a no patir dilacions (entre d'altres, les sentències del Tribunal Constitucional 36/1984, 85/1990, 10/1991 i 195/97).

En les queixes 00237/08 i 02608/08 es parteix que aquestes deficiències són produïdes per causes estructurals i per una càrrega de treball excessiva. És per aquest motiu que, si bé davant aquesta situació es pot eximir de responsabilitat les persones que integren els diferents òrgans judicials, això no implica que es conclogui el caràcter injustificat del retard ni limita el dret fonamental dels ciutadans de reaccionar davant d'aquest retard.

En aquesta línia, la jurisprudència del Tribunal Constitucional ha assenyalar que la prohibició de retards injustificats en la marxa dels processos judicials imposa a jutges i tribunals el deure d'obrar amb la celeritat que els permeti la durada normal o acostumada dels litigis de la mateixa naturalesa i amb la diligència deguda en l'impuls de les diferents fases per les quals passa un procés (Sentència 58/1999, de 12 d'abril, del Tribunal Constitucional).

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 01774/08	Problemes de personal existents al Jutjat de Primera Instància i Instrucció número 1 de Santa Coloma de Gramenet
Q 00237/08	Dificultats del Jutjat de Primera Instància i Instrucció número 1 de Blanes per assumir la càrrega de treball

Q 02608/08 Elevat volum de causes pendents que presenta el Jutjat de Primera Instància número 40 de Barcelona

### 3. Execució de sentències

El dret a l'execució de les resolucions judicials forma part del dret a la tutela judicial efectiva, ja que, com ha assenyalar el Tribunal Constitucional, en cas contrari, les decisions judicials i els drets que s'hi reconeixen no serien més que declaracions d'intencions sense cap efectivitat i, per tant, no seria garantida l'efectivitat de la tutela judicial.

En funció d'això, correspon als òrgans judicials, en exercici de la funció jurisdiccional que tenen atribuïda constitucionalment, interpretar el contingut de la decisió judicial i l'abast que s'hagi d'atribuir a la cosa jutjada, a banda d'adoptar les mesures oportunes per assegurar-ne l'execució.

En el cas de la queixa 01562/08, el jutge magistrat del Jutjat Penal número 3 de Girona, encarregat d'executar la sentència dictada pel Jutjat de Primera Instància i Instrucció Únic de Ripoll, va haver de remetre les actuacions a aquest darrer dues vegades perquè aclarís el contingut de la decisió final, tot i que ja se li havia demanat que especificqués el temps de durada de la mesura de seguretat que havia imposat al fill de la persona interessada. Alhora, el Jutjat de Ripoll va trigar gairebé un mes des que es va dictar la sentència fins que va acordar remetre les actuacions al Jutjat de Girona.

## El dret a l'execució de les resolucions judicials forma part del dret a la tutela judicial efectiva

En aquest cas, la urgència raïa en el fet que el condemnat era un malalt mental que havia d'ingressar a un centre mèdic adequat per complir la mesura de seguretat que se li havia imposat. Mentre no s'executés la sentència, la mare no sabia què fer-ne, ja que, juntament amb la mesura de seguretat, se li havia imposat una mesura d'allunyament vers el seu marit.

Així, es va dictar la sentència el 20 de febrer de 2008, però fins el 22 d'abril no es va lliurar un ofici al director de la Comissió Territorial d'Assistència Social, a fi que s'executés la mesura, en el sentit de trobar el centre mèdic més adequat per a l'acusat.

En el cas de la queixa 03619/07, els fets es remunten al 1992, quan uns veïns del municipi d'Anglès van recórrer contra un acord adoptat pel Ple de l'Ajuntament en un tema de reparcel·lació. Transcorreguts gairebé quinze anys d'ençà de l'inici de les actuacions judicials, a hores d'ara encara no s'ha posat fi al procediment esmentat.

L'ordre cronològic de les diferents actuacions judicials és el següent: el juliol de 2005 la Secció Segona de la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia va dictar sentència en què estimava el recurs contenciós administratiu interposat pel promotor de la queixa. Contra aquesta sentència l'Ajuntament va interposar un recurs de cassació, desestimat pel Tribunal Suprem en data 20 de desembre de 2000. El gener de 2001 els recurrents van sol·licitar un informe sobre l'estat de l'execució de la sentència a l'Ajuntament, i aquest no va contestar fins al febrer de 2006. Sembla que els recurrents, l'octubre de 2003, ja s'havien adreçat al Registre de la Propietat de Santa Coloma de Farners perquè cancel·lés tots els assentaments practicats en virtut de la reparcel·lació anul·lada, a fi de restablir la situació registral de les finques a l'estat anterior.

Aquesta informació es va posar en coneixement de les parts el març de 2006 i des de llavors no s'havia dut a terme cap més tràmit perquè, segons va informar el Tribunal, no s'havia rebut cap altre escrit de la persona interessada que instés l'execució de la sentència. En conseqüència, el Tribunal considerava que l'execució estava aturada des de llavors per inactivitat de la part actora.

**El dret que s'executin les resolucions judicials se satisfà quan el jutjat adopta les mesures per dur a terme l'execució**

Actualment, el promotor de la queixa ha posat de manifest les dificultats que té per vendre una finca, perquè les dades del registre de la propietat no coincideixen amb les de l'escriptura legal, ja que el Registre de la Propietat de Santa Coloma de Farners encara no ha cancel·lat ni ha adequat els continguts del Registre de la Propietat al contingut de la sentència que es va dictar.

Davant aquesta situació, es va traslladar a la Presidència del Tribunal Superior de Justícia unes consideracions segons les quals el dret a l'execució de les sentències i a un procés sense dilacions indegudes estan íntimament comunicats entre si. El dret que

s'executin les resolucions judicials se satisfà quan el jutjat adopta les mesures oportunes per dur a terme l'execució amb independència de la celeritat temporal que les dicti. És, doncs, l'eficàcia, i no el temps, la pauta que serveix per determinar en cada cas els marges constitucionals.

Tenint en compte que un dels aspectes de la queixa afectava la inoperància del Registre de la Propietat de Santa Coloma de Farners, la inspecció i la vigilància del qual, en compliment de la fe registral, correspon a la Subdirecció General Notarial i dels Registres de Propietat i Mercantils, s'ha traslladat la queixa al Defensor del Poble.

Un altre cas en què s'aprecien dilacions indegudes en la resolució d'un recurs contenciós administratiu i manca de diligència en el compliment d'una sentència per part de l'Administració és el que s'exposa a la queixa 03666/08, en què l'immoble propietat del promotor d'aquesta queixa va ser objecte d'inici d'expedient d'expropiació forçosa. Com que no hi havia acord en la determinació del preu just, d'acord amb el que preveu la llei es van tramitar les actuacions al Jurat d'Expropiacions, el qual, el desembre de 2001, va valorar aquest concepte en una quantitat de diner. La persona interessada, disconforme amb la resolució administrativa, va presentar un recurs davant la jurisdicció contenciosa administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, el qual, en una sentència de febrer de 2007, va fixar definitivament el preu just en una quantitat superior. La persona interessada va instar l'execució forçosa en via judicial, que va ser resolta per provisió de març de 2008, en la qual es va condemnar l'Ajuntament de Barcelona a incrementar en dos punts els interessos de demora, meritats a partir de la data de notificació de la darrera sentència.

La dotació per fer el pagament de la diferència del preu just ja havia estat programada amb anterioritat a la notificació de la provisió de març de 2008, fet que va determinar que el setembre de 2008 s'abonés a la persona interessada la quantitat fixada amb els interessos de demora meritats fins l'abril de 2008, sense l'increment de dos punts que corresponia.

Tenint en compte, entre d'altres, el temps de durada de l'expedient d'expropiació forçosa, més els interessos de demora incrementats en dos punts que no s'havien abonats, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que ordenés, de la manera més urgent possible, el pagament de les quantitats pendents d'abonar a la persona interessada, i que se l'informés de la data aproximada en la qual s'efectuaria el lliurament d'aquest import. Atès que segons la darrera informació rebuda per part de l'Ajuntament es desprèn que aquest pagament s'efectuarà amb càrrec al pressupost de l'any 2009 i, en conseqüència, no serà possible fer-li l'abonament fins que s'aprovi la despesa del

proper exercici, d'acord amb l'article 106 de la Llei de la jurisdicció contenciosa administrativa, el Síndic ha suggerit que la quantitat líquida pendent s'aboni afegint-hi l'interès legal del diner, actualitzat al moment en què es faci realment efectiu el pagament.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 01562/08	La interpretació del contingut d'una decisió judicial interfereix en l'execució de la sentència
Q 03619/08	Transcorreguts gairebé quinze anys des de l'inici de les actuacions judicials, a hores d'ara encara no han finalitzat
Q 03666/08	Manca de diligència en el compliment d'una sentència per part de l'Ajuntament de Barcelona

#### 4. Personal interí

Amb relació al personal interí, les queixes sobre dilacions indegudes han posat de manifest que, a les plantilles dels òrgans judicials, hi ha molt personal interí, fet que implica que hi hagi un alt grau de mobilitat.

En alguns dels òrgans judicials, les plantilles del personal auxiliar han quedat obsoletes i han resultat, en molts casos, inadequades per fer front a l'increment i la càrrega de treball. Alhora, l'estudi de les queixes ha posat en relleu que, de vegades, si bé la plantilla en un òrgan judicial estava coberta totalment, podia passar que alhora coincidís una persona que es trobava de baixa amb una que estava de permís o amb reducció de jornada. Si a això, s'hi afegeix la dificultat per cobrir la baixa de forma immediata i que entre la plantilla que resta hi ha personal interí que no té prou formació, l'òrgan judicial en qüestió pot arribar a una situació insostenible.

Davant la necessitat que les vacants de funcionaris es cobreixin amb personal interí degudament format, s'observa que la nova disposició que el Departament de Justícia té projectada sobre aquesta matèria insisteix en aquest aspecte. I, en particular, en el fet que els coneixements dels aspirants que hauran de constituir les borses d'interins s'adeqüin a les tasques que han de desenvolupar en cadascun dels cossos i que es dissenyi un procés de selecció per a la constitució de les borses amb un curs de formació i un període de pràctiques.

La Presidència del Tribunal Superior de Justícia ha fet palès el seu descontentament perquè des de la proposta que va formular la Sala de Govern d'aquesta presidència al Departament de Justícia, encara no s'ha aprovat el decret, fet que ha comportat, en

paraules textuais, "el manteniment de les deficiències de formació del personal que actualment forma la borsa".

En el marc d'aquest context, s'ha acordat l'obertura de l'actuació d'ofici 04459/08, sobre la formació i la provisió del personal laboral i interí dels òrgans jurisdiccional de Catalunya, actualment en tramitació. S'ha sol·licitat informació al Departament de Justícia de Catalunya i a la presidenta del Tribunal Superior de Justícia, respectivament. Tanmateix, la presidenta del TSJC ja s'ha avançat i ha fet arribar al Síndic els diferents acords adoptats per la Sala de Govern amb relació a aquesta problemàtica.

**Hi ha dificultats per cobrir les vacants de funcionaris amb celeritat i amb personal interí degudament format**

Si bé aquesta informació, de la qual es donarà compte més endavant, ha quedat incorporada en l'actuació d'ofici esmentada, cal assenyalar que amb aquests acords la presidenta vol deixar constància de quina és la realitat que presenta l'Administració de justícia actual. En aquest sentit, ha posat en relleu que "no resulta admissible que des de l'any 2003 el Ministeri de Justícia no hagi estat capaç de concloure un sol procés selectiu de personal no judicial i que hi hagi un 40% de vacants de secretaris judicials, ni que, quan conclogui el procés iniciat l'any 2006, continuïn quedant més de 1.000 vacants de personal auxiliar a Catalunya amb l'agreujant que moltes d'aquestes vacants es concentren, a més, en determinats partits judicials". Per aquest motiu, no resulta comprensible que "el Departament de Justícia no hagi previst aquesta circumstància, que no hagi format un cos de funcionaris interins que pugui treballar amb certa autonomia i que no hagi proposat al Ministeri de Justícia una readaptació de les plantilles de titulars a les necessitats actuals de justícia".

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 04459/08	Formació i provisió del personal laboral i interí dels òrgans jurisdiccional de Catalunya

#### 5. Col·legis professionals

Un any més, dins l'àmbit de l'Administració de justícia, una part important de les queixes rebudes durant

aquest any 2008 han fet referència a les corporacions i, dins d'aquestes, als col·legis d'advocats. Si bé l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona és la corporació que ha estat objecte de més queixes, també cal destacar les rebudes sobre el Col·legi d'Advocats de Vic (Q 01915/08), el de Figueres (Q 00382/08), el de Manresa (Q 00339/08), el de Tortosa (Q 03351/08), el de Mataró (Q 03513/08), el de Sabadell (Q 03677/08), el de Granollers (Q 04280/08), el de Tarragona (Q 00457/08 i Q 00870/08) i el de Girona (Q 01283/08).

Amb caràcter general, les queixes s'han classificat en tres grans grups: les relatives a la disconformitat amb la tramitació de la queixa per part del col·legi, les relatives a la disconformitat amb l'actuació d'un lletrat i les relatives a la manca de resposta del col·legi davant les reclamacions i les queixes presentades pels ciutadans.

Com a exemple del primer bloc, en la queixa 00196/08 la promotora manifesta la disconformitat amb la resolució emesa per la Junta de Govern del Col·legi d'Advocats de Barcelona per la qual s'arxiva l'expedient de les diligències informatives iniciades contra un lletrat. En aquest cas es va considerar que la resolució d'arxivament no estava motivada, ja que no es comunicaven concretament les causes de l'arxivament.

Per aquest motiu, es va traslladar al Col·legi tota una sèrie de consideracions sobre la necessitat de motivar i expressar les raons que justifiquen una decisió, perquè només així la persona interessada pot al·legar tot el que convingui per defensar-se. Així, el Síndic considera que l'exigència de motivació no constitueix un requisit merament formal sinó de fons, i és per aquest motiu que aquesta exigència no es pot complir amb la utilització de fórmules convencionals, sinó donant la raó plena del procés lògic i jurídic que determini la decisió.

### L'obligació de motivar les resolucions se satisfà amb l'ús de fórmules convencionals

La resposta del Col·legi va ser que la Junta de Govern va acordar la nul·litat de la resolució emesa i va dictar una nova resolució respecte a les diligències informatives obertes contra el lletrat, amb la motivació i la notificació degudes, a fi que la persona interessada pogués fer ús dels recursos oportuns.

Dins del bloc de queixes per la disconformitat amb l'actuació dels lletrats, la promotora de la queixa 04035/08 denuncia que el lletrat que va portar la seva

defensa en un procediment judicial no li va lliurar uns documents seus malgrat haver-los-hi sol·licitat reiterades vegades. Sens perjudici de les diligències que l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona ha decidit obrir al lletrat, se li ha demanat que, atès el temps transcorregut i la manca de col·laboració manifesta que es desprèn de l'actitud del lletrat, sigui aquesta corporació qui requereixi de nou al lletrat que lliuri la documentació esmentada a la persona interessada, i que aquest tràmit es dugui a terme a la Secretaria de la Comissió de Deontologia del Col·legi. La resposta del Col·legi ha estat que aquesta comissió ha iniciat el tràmit legal corresponent i ha traslladat el contingut de l'escrit del Síndic a l'advocat en qüestió.

Finalment, pel que fa a la manca de resposta dels col·legis davant les queixes o els recursos interposats pels ciutadans, s'observa que, un cop el Síndic intervé per demanar informació, moltes vegades la resposta dels col·legis és que el recurs o la queixa en qüestió es troben pendents de resolució o bé que s'ha acabat resolent i, en conseqüència, s'informa del resultat final. Un exemple n'és la queixa 03742/07, la promotora de la qual manifesta que va interposar un recurs de reposició contra l'acord del Consell d'Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya, i que encara no n'havia rebut resposta. Després de demanar-li un informe, el secretari del Consell va fer saber al Síndic que l'expedient relatiu a aquest recurs havia estat resolt en una de les reunions del Consell i que la resolució estava pendent de ser notificada a les parts.

A diferència d'altres anys, han estat una novetat les queixes rebudes sobre el Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya, en tres de les quals, Q 00962/08, Q 00700/08 i Q 00729/08, els promotors van ser els mateixos col·legiats. En el cas de la queixa 00729/08, la promotora considerava que s'estaven vulnerant els seus drets com a col·legiada. Finalment, però, la queixa es va finalitzar perquè la persona interessada va comunicar que l'objecte de la queixa s'havia resolt. En el cas de la queixa 00962/08, si bé inicialment la Comissió de Deontologia va proposar a la Junta de Govern del Col·legi l'obertura d'expedient disciplinari arran de la denúncia d'un ciutadà, finalment la Comissió va acordar el sobreseïment i l'arxivament de les actuacions perquè els fets denunciats no vulneraven les normes deontològiques. En els mateixos termes es va tramitar i es va finalitzar la queixa 00700/08.

La queixa més destacable és la 02627/08, en la qual el promotor va fer ús del dret de recórrer contra la resolució de la Junta de Govern del Col·legi que acordava arxivar les actuacions. Va transcórrer gairebé un any i set mesos des que el ciutadà va interposar el recurs de reposició fins que es va resoldre. De les consideracions jurídiques emprades en la resolució del recurs,



no se'n desprèn que l'endarreriment obeís a una complexitat en la valoració del cas o a una possible mala conducta per part d'alguna de les parts implicades en el procés o alguna altra circumstància que justifiqués l'endarreriment del cas. Per aquest motiu, s'ha demanat conèixer els motius de la demora en la resolució del recurs i les mesures que preveu adoptar el Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya per evitar que casos com aquests es tornin a produir.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00196/08	Disconformitat amb la resolució emesa per la Junta de Govern del Col·legi d'Advocats de Barcelona per manca de motivació
Q 04035/08	Disconformitat amb l'actuació d'un lletrat perquè no li lliura la documentació
Q 03747/07	Manca de resposta del Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya
Q 00962/08	Queixes dels col·legiats del Col·legi de Psicòlegs de Catalunya per l'obertura d'expedients disciplinaris
Q 00700/08	
Q 00729/08	

## 6. Dret a l'assistència jurídica gratuïta

El reconeixement constitucional a l'assistència jurídica gratuïta es configura com un dret subjectiu que garanteix l'accés efectiu a la jurisdicció i que proclama, entre d'altres, l'article 119 de la Constitució espanyola, com a dret prestacional per a aquelles persones mancades de recursos en els termes legalment definits. Alhora, cal destacar que es vincula el dret a l'assistència jurídica gratuïta comuna de les manifestacions del dret a la tutela judicial efectiva que recull l'article 24 de la Constitució.

El principal requisit per sol·licitar l'assistència jurídica gratuïta és la insuficiència de recursos per litigar. Així, quan es tracti de persones físiques es denega el reconeixement d'aquest dret si la unitat familiar percep ingressos anuals superiors al doble de l'indicador públic de renda d'efectes múltiples (IPREM) i no es donen les circumstàncies excepcionals que preveu la llei per al reconeixement del dret.

En el cas de la queixa 02156/07 s'observa una dispersió en la resolució de diferents sol·licituds de reconeixement d'aquest dret. Així, hi ha expedients en què l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Tarragona informa favorablement i la Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta resol desfavorablement; expedients en què tant el Col·legi com la Comissió resolen denegant el reconeixement de l'assistència jurídica gratuïta; i expedients en què tant el Col·legi com la Comissió resolen favorablement.

En el moment de plantejar la queixa, hi havia constància de quatre sol·licituds més que havien estat resoltes desfavorablement tot esperant la resolució definitiva de la Comissió i la del Jutjat Contenciós Administratiu número 1 de Tarragona que estimés el recurs que la persona interessada havia interposat contra una resolució de la Comissió.

Si bé resulta difícil d'entendre un conflicte tan generalitzat en matèria d'assistència jurídica gratuïta, ateses les valoracions tan disperses entre el Col·legi d'Advocats i la Comissió d'Assistència, es valora positivament que el Col·legi hagi informat de la possibilitat que la persona interessada pugui mantenir una entrevista amb els professionals que aquest col·legi consideri adequats, a fi de poder aclarir la situació plantejada per aquesta persona, i sens perjudici del dret legítim a impugnar les resolucions que finalment s'adoptin i que estaven pendents. És per aquest motiu que s'ha sol·licitat al Col·legi que es pugui concertar l'entrevista esmentada, si bé a hores d'ara el Síndic està pendent de rebre una resposta sobre si finalment aquesta entrevista es durà a terme o no.

## L'assistència jurídica gratuïta es configura com una de les manifestacions del dret a la tutela judicial efectiva

Finalment, en la queixa 01285/08, al promotor de la queixa se li va designar un advocat i un procurador d'ofici per defensar-lo en un procediment de guarda i custòdia tramitat davant el Jutjat de Primera Instància número 1 de la Bisbal d'Empordà. L'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Girona va notificar la designació per correu a la persona interessada, que residia en aquells moments a la província de Castelló.

Atès que la designació estava redactada en català i el promotor no entenia tota la documentació que se li requeria per tramitar el benefici de justícia gratuïta, va remetre l'escrit a la seva advocada perquè aquesta l'hi tramités. Finalment, però, es va arxivar la petició perquè l'advocada tampoc no va lliurar la documentació que es requeria a la persona interessada.

La llengua habitual del Col·legi és el català i hi ha la previsió, d'acord amb la normativa legal, d'enviar en castellà els documents adreçats a les persones interessades que resideixin fora de Catalunya quan així ho sol·licitin expressament. És cert que no hi havia constància que la persona interessada fes aquesta sol·licitud expressament, però els diferents escrits de

queixa estaven redactats en castellà, igual que la resta de documentació que va trametre. Malgrat això, com que es tractava de tramitar el reconeixement d'un dret per garantir la defensa dels interessos d'aquesta persona per evitar una possible indefensió, es va sol·licitar al col·legi que desarxivés l'expedient i requerís a la persona interessada de nou, aquest cop en castellà, que aportés la documentació necessària per avaluar la concessió o no del benefici d'assistència jurídica gratuïta, tenint en compte que no resultaven afectats els drets o els interessos legítims de terceres persones. Aquest suggeriment va ser acceptat pel Col·legi.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 02156/07	Dispersió en la resolució de diferents sol·licituds de reconeixement del dret d'assistència jurídica gratuïta
Q 01283/08	L'aplicació de les disposicions normatives condueix a un resultat injust

## 7. Registres civils

Enguany s'està finalitzant l'actuació d'ofici 03714/07, oberta el 2007, sobre registres civils de Catalunya, de la qual ja es va donar compte en l'informe al Parlament d'aquell any.

L'actuació integra la totalitat de queixes que ha rebut el Síndic sobre registres civils durant el període 2007-2008 (fins el dia 28 de novembre). Alhora, també s'ha considerat oportú incloure queixes que, si bé daten del 2006, es van tancar el 2007. N'hi ha un total de cinquanta-tres, vint de les quals han estat traslladades al Defensor del Poble perquè tenien relació amb el Registre Civil Central.

**L'obtenció de certificats per via telemàtica estalvia als ciutadans haver-se de desplaçar al Registre Civil**

El document final resultant de l'actuació d'ofici s'estructura en nou apartats i, d'aquests, el vuitè recull unes conclusions que pretenen destacar els aspectes més rellevants de l'estudi, i el novè recull propostes i recomanacions.

Pel que fa a l'apartat de les conclusions, des del punt de vista de desenvolupament tecnològic i informàtic,

la implantació de les noves tecnologies a l'Administració de justícia i, en concret, als registres civils, és una de les eines més eficaces per contrarestar la situació de col·lapse i saturació que experimenten. El servei en línia permet als ciutadans estalviar-se els desplaçaments als registres civils i perdre temps innecessàriament per fer determinats tràmits, ja que es poden obtenir certificats per via telemàtica.

**Les plantilles dels registres civils han quedat obsoletes i són insuficients per abordar l'increment de treball**

Des del punt de vista de desenvolupament organitzatiu, es pot concloure que han calgut fer canvis urgents en les estructures organitzatives i implantar un nou model organitzatiu i d'atenció als ciutadans més adequat a les necessitats dels usuaris del Registre Civil.

Així, en matèria de recursos humans, les plantilles del personal auxiliar o al servei de l'Administració de justícia adscrites als registres civils han quedat obsoletes i han resultat, en molts casos, inadequades. Això ha passat perquè com s'apunta al llarg del document elaborat, aquestes plantilles no s'han adaptat ni ajustat als canvis socials produïts els últims anys i, en conseqüència, han resultat insuficients per abordar tota la càrrega de treball.

En matèria de recursos materials, s'ha considerat necessari prioritzar l'atenció a les persones per mitjà dels diversos canals de comunicació existents (telefònic, telemàtic i presencial). També s'ha vist necessari, davant la impossibilitat de gestionar les cues del Registre, instal·lar diferents torns de tramitació i dispensadors de número, a fi d'optimitzar millor la redistribució dels espais, de la feina i de les persones que diàriament passen pels registres.

Quant a les propostes i les recomanacions del Síndic destaquen:

- Des del punt de vista d'atenció telefònica, cal dotar els registres civils d'una centralita telefònica que permeti disposar com a mínim de dues línies destinades a facilitar informació general.
- Des del punt de vista d'atenció presencial, calen punts d'informació i atenció als usuaris amb funcions d'orientació general de l'edifici, informació bàsica dels tràmits del registre, dubtes sobre el funcionament del lloc web o sobre tràmits que es puguin fer per via telemàtica.

- Cal ampliar l'horari d'atenció al públic i fer extensible als registres amb més volum i càrrega de treball la iniciativa del Registre Civil Únic de Barcelona d'obrir dues tardes a la setmana.
- Pel que fa a la tramitació dels certificats per Internet, cal incorporar nous serveis, com ara un sistema de cita prèvia per a les inscripcions de naixement i per a les tramitacions d'expedients de matrimoni, fe de vida o nacionalitat.
- Sens perjudici que les places vacants es cobreixin amb interins, cal que el Departament de Justícia proposi al Ministeri de Justícia readaptar les plantilles de titulars a les necessitats actuals de la justícia, de manera que es redueixi el nombre de vacants de personal auxiliar que hi ha actualment a Catalunya.
- Cal que les vacants de funcionaris es cobreixin amb personal interí, degudament format i immediatament quan es produeixi la vacant. Les limitacions pressupostàries no poden constituir un motiu o una excusa perquè el Departament de Justícia s'exoneri de la competència que té d'ordenar i redistribuir els mitjans personals que administra.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
A/O 03714/07	Registres civils de Catalunya

## 10.4. Serveis penitenciaris

### 1. Introducció

Com s'ha assenyalat en els darrers informes, l'actual política penal tendeix a endurir les penes alhora que tipifica com a delictes noves conductes. Tot i que la institució de la presó pot ser vista com un mal necessari, l'objectiu hauria de ser, en la mesura que sigui possible, invertir aquesta concepció, en el sentit que la presó esdevingui un bé per a la societat i per al penat. El règim penitenciari hauria d'aconseguir que l'intern acceptés la seva responsabilitat, el perquè del seu comportament delictiu i que assumís prou habilitats, tant personals com socials, per enfrontar-se novament a la vida en societat.

Per aconseguir aquest objectiu s'ha de reconèixer l'estatus legal de l'intern. D'una banda, diversos textos internacionals recullen els drets i els deures dels interns. D'altra banda, l'Organització de Nacions Unides ha aprovat quatre documents sobre quines han de ser les normes generals per al tractament de persones sota custòdia oficial: a) Regles mínimes per al tractament de presos, de 1957; b) Principis bàsics per al tractament dels reclusos, de 1990; c) Principis per a la protecció de totes les persones sotmeses a qualsevol forma de detenció o presó, de 1988; d) Regles de les Nacions Unides per a la protecció de menors privats de llibertat, de 1990.

Amb l'objectiu d'aconseguir, per mitjà de l'estada a la presó, una major readaptació del delinqüent a la vida en llibertat, cal reclamar la utilització de la presó com a últim esglaó del sistema de penes. Així doncs, la pena de presó només s'hauria d'utilitzar per a la reclusió d'aquells subjectes que no poden viure en llibertat, atesa la seva perillositat social o la gravetat del delictes comès. En aquest sentit, cal dotar el sistema penitenciari d'institucions i sancions diferents de la presó tradicional, com ara incrementar el nombre de places en institucions obertes.

Un any més, el Síndic creu imprescindible una aplicació més alta de les penes alternatives a la pena de presó o substitutives. Vistes les característiques de la gran part de la delinqüència, aquestes alternatives possibiliten una readaptació social més efectiva, un decrement considerable dels costos econòmics i una reducció important de la superpoblació i la massificació que pateix el sistema penitenciari.

### 2. Els centres penitenciaris

El Síndic va obrir, durant l'últim trimestre de 2007, una actuació d'ofici amb l'objectiu de visitar tots els centres penitenciaris de Catalunya per recollir informació rellevant i analitzar les possibles problemàtiques que s'hi detectessin. S'han visitat tots els centres, llevat del Centre Penitenciari de Tarragona, el Centre Penitenciari Obert de Lleida, el Centre Penitenciari Obert de Barcelona, i els nous centres de Lledoners i Joves de Quatre Camins.

**L'accés dels interns al sistema sanitari els garanteix un bon seguiment mèdic i ambulatori de malalties cròniques**

Les conclusions que s'han pogut extreure de les visites s'agrupen en dos grups: aspectes positius i aspectes que cal millorar. Entre els aspectes positius, cal destacar: a) l'estat correcte de neteja de les instal·lacions i les cel·les; b) la bona qualitat del menjar que s'hi serveix; c) l'accés al sistema sanitari, que permet un seguiment mèdic i ambulatori de malalties, actualment cròniques, com ara el VIH i el VHC; d) el model que representa la Unitat Hospitalària Psiquiàtrica Penitenciària de Brians 1, com a hospital especialitzat en salut mental; e) el treball intensiu i personalitzat seguit als diversos departaments d'atenció especialitzada dels centres penitenciaris.

Com a aspectes negatius, cal destacar: a) l'estat actual de massificació dels centres penitenciaris, que arriba a taxes de 114 interns per cada 100 places; b) la manca de personal, tant pel que fa a professionals de tractament com del personal de vigilància; c) els horaris compactats, que permeten l'acumulació de dies de festa, difícilment compatibles amb la funció pública penitenciària; d) la manca de motivació de molts interns envers les activitats i els programes, atès que no els resulten atractius; e) dependències sanitàries pendents de reformes urgents, com ara la infermeria del Centre Penitenciari Ponent; f) un baix índex de funcionaris degudament identificats.

### La manca de personal de tractament i de vigilància als centres penitenciaris és una constant

Els suggeriments que s'han fet al Departament de Justícia en relació amb l'actuació d'ofici s'exposen tot seguit: a) cal crear les infraestructures necessàries perquè es puguin executar les sancions alternatives a la presó previstes al Codi penal per alleugerir la situació de massificació dels centres penitenciaris; b) l'Administració penitenciària hauria de poder proveir-se, de forma autònoma, de convocatòries d'accés a la funció pública de personal penitenciari, no vinculades als criteris establerts de funció pública en altres processos selectius; c) el Centre d'Iniciatives per a la Reinserció (CIRE), com a empresa pública que té com a objectiu la inserció sociolaboral dels interns, hauria d'incrementar l'oferta de llocs de treball i la millora de la retribució i incidir, alhora, en l'adequació formativa professional ocupacional dels treballadors; d) potenciar els programes específics de tractament i el conjunt d'activitats tractamentals.

Així mateix, el Síndic reconeix el gran esforç pressupostari fet pel Departament de Justícia en la construcció i l'obertura de dos nous centres durant l'any 2008: el Centre Penitenciari de Lledoners i el Centre Penitenciari de Joves Quatre Camins.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
A/O 04143/07	Visita als centres penitenciaris de Catalunya

### 3. Tractament penitenciari

El manament legal del tractament penitenciari està encaminat directament a la cerca i el tractament

dels aspectes de la personalitat del penat que tinguin relació directa, no solament amb el delictes comès, sinó també amb les dificultats per a la reinserció social posterior. L'Administració penitenciària està obligada a acomplir aquesta tasca i ha de posar els mitjans personals i materials, tant dins de la presó com a l'exterior, per assolir les finalitats requerides.

Una de les característiques del tractament és la programació, fonamentada en la necessitat de dirigir la variable utilització de mètodes i activitats en relació amb la durada de les penes. La programació ha de quedar documentada en l'anomenat *Programa individualitzat de tractament* (en endavant, PIT), i l'intern n'ha de conèixer el contingut.

Els programes de tractament fan previsions individuals en funció de les mancances detectades en les àrees educatives (alfabetització, escolarització), formatives (formació, capacitació, titulació), laborals (creació i consolidació d'hàbits laborals), i sociofamiliars. Dins d'aquests programes, el tractament penitenciari ha establert un recordatori especial de la necessitat de determinats programes d'actuació especialitzada que han d'existir als centres penitenciaris, com per exemple programes de desintoxicació, programes específics per a delinqüents sexuals i altres programes que escaigui establir.

### Cal que l'Administració penitenciària ofereixi determinats programes d'actuació especialitzada

En aquest sentit, la queixa 00163/08 posa de manifest les disfuncions que presenten l'inici dels programes específics de tractament als centres penitenciaris Brians 1 i Brians 2, atesa la manca de professionals i la falta de previsió per dur-los a terme. El Síndic ha reconegut l'esforç pressupostari que ha de fer el Departament de Justícia envers la reeducació i la reinserció social. L'esforç pressupostari, concretat en la creació de més centres previstos en el Pla d'equipaments penitenciaris, ha permès un increment de personal i l'obertura de nous centres (Brians 2, per a adults, i Can Llupià, per a menors), que han de contribuir a millorar la tasca que té encomanada l'Administració penitenciària.

Tot i així, s'ha detectat una manca de professionals en l'àmbit d'actuació de tractament, fet que ha permès que el Centre Penitenciari Brians 2 hagi entrat en funcionament sense tenir tots els serveis a ple rendiment, entre aquests, els equips destinats a la realització de programes específics de tractament (SAC –

sexual agressor control, VIDO – violència domèstica i DEVI – delictes violents).

D'aquesta manera, l'inici de les activitats tractamentals específiques en aquest centre no van començar a l'inici de curs, és a dir, l'octubre de 2007, quan el centre feia quatre mesos que funcionava, sinó que van iniciar-se el mes de gener (VIDO i DEVI) i febrer (SAC) de 2008. Per això, es va suggerir al Departament de Justícia que calia destinar més recursos, humans i econòmics per al tractament penitenciari, suggeriment que va ser acceptat.

### La realització satisfactòria del programa específic de violència domèstica és condició indispensable per concedir un permís

El promotor de la queixa 00562/08, intern al Centre Penitenciari de Quatre Camins, va manifestar el seu desacord amb la incoació d'un expedient disciplinari i el compliment de la sanció per haver-se negat a fer una prova de control analític de consum de tòxics, fet que va comportar l'endarreriment de l'inici de la seva teràpia en un centre extern, fins que s'hagués cancel·lat la sanció.

D'una banda, la informació aportada pel Departament de Justícia posa de manifest que el PIT de l'intern no incloïa la problemàtica toxicològica. D'altra banda, en l'expedient disciplinari tampoc s'acredita que l'intern hagués mostrat una conducta estranya o un estat d'embraguesa objectiu que fonamentés la sol·licitud de control analític. La valoració a la qual va arribar el Síndic és que la sol·licitud de la pràctica de prova analítica va ser del tot arbitrària i regimental, sense que hi hagués un rerefons tractamental o un fonament objectiu. Ateses l'evolució penitenciària positiva que havia mostrat l'intern fins al moment dels fets, la proximitat de les dates de compliment de llibertat condicional i la curta condemna, es va suggerir al Departament de Justícia que es cancel·lés anticipadament l'expedient disciplinari incoat, amb la finalitat que l'intern pogués iniciar, al més aviat possible, la seva teràpia en un centre extern i pogués preparar-se per a la vida en llibertat.

La queixa 01362/08 adquireix un sentit contrari. El promotor, intern al Centre Penitenciari Brians 1, manifestava el seu malestar principalment per dues raons: (1) perquè li eren denegades totes les sol·licituds de permisos, tot i complir el criteri legalment establert d'haver superat la primera quarta

part de la condemna; (2) i perquè havia demanat poder parlar amb membres de l'Equip d'Observació i Tractament i no havien atès les seves demandes. La informació facilitada pel Departament de Justícia va revelar que, en relació amb la primera queixa, complia una condemna per la comissió d'un delictes continuat de trencament de mesura cautelar. Tampoc havia aconseguit satisfactòriament el programa específic de tractament sobre violència domèstica (VIDO), ja que, en dues ocasions, va renunciar-hi voluntàriament.

La valoració que es va fer d'aquest cas és que ni la manca de realització ni l'assoliment dels continguts del programa VIDO impossibiliten a l'equip de tractament d'informar positivament el jutjat de vigilància penitenciària sobre la sol·licitud de permís formulada per l'intern. En relació amb la segona queixa, sobre la manca d'atenció per part dels professionals de l'equip de tractament, es van acreditar onze entrevistes de més d'una hora amb el treballador social; onze coordinacions amb l'EAlA; entrevistes amb el jurista del centre; i tres entrevistes mantingudes entre l'equip de tractament i la família de l'intern.

La queixa 02654/08, presentada per un intern del Centre Penitenciari de Quatre Camins, es refereix a la programació d'analítiques de control de consum de substàncies tòxiques previstes en el PIT. L'intern va tornar de permís i l'endemà va ser requerit per fer-li un control. L'escrit de l'intern manifestava el seu desacord amb les normes del centre, en el sentit que es compta com a consum positiu la impossibilitat de fer el control analític.

### El canvi d'ubicació dels interns no ha d'incidir negativament en la seva evolució penitenciària

La informació facilitada pel Departament de Justícia exposava que el PIT de l'intern incloïa la realització d'analítiques de control per reforçar l'abstinència en el consum. També posava de manifest que, amb una setmana d'antelació i abans d'haver sortit de permís ordinari de tres dies, es programés aquesta analítica un cop l'intern hagués gaudit del permís. Per minimitzar riscos i recuperar les estratègies de prevenció de recaigudes, la no-realització de l'analítica va ser considerada com un consum puntual i aïllat. L'Equip de Tractament va decidir abordar el consum des d'un medi més contenidor i, al cap de dos mesos, l'intern va poder continuar novament amb el gaudi de permisos.

La queixa 00402/08 va ser presentada per un intern del Centre Penitenciari Brians 1. L'interessat exposava que, després d'estar-se unes hores en aïllament provisional, va ser ubicat en un altre mòdul residencial, amb les conseqüències negatives que comportava per a ell aquesta nova ubicació: (1) perdre el lloc de treball als tallers productius; (2) no iniciar el programa específic de tractament sobre alcoholisme. La informació facilitada pel Departament de Justícia deixava constància que, en la nova ubicació, l'interessat podria seguir els programes psicofarmacològics, psicoterapèutics i l'específic d'alcoholisme. Tot i així, el Síndic va suggerir que qualsevol canvi d'ubicació d'un intern, tant dins del mateix centre penitenciari (canvi de mòdul residencial) com en un altre centre, no incideixi negativament en la seva evolució tractamental, ja que tant la Llei orgànica general penitenciària com el Reglament penitenciari estableixen la necessitat que l'intern continuï amb les seves activitats i els seus programes de tractament en la nova ubicació per consolidar-ne l'evolució, sense haver de començar de zero. En una comunicació posterior, el Departament de Justícia va indicar que acceptava els suggeriments.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00163/08	Programació SAC, VIDO i DEVI al CP Brians 2
Q 00402/08	Canvi d'ubicació dins el mateix centre
Q 00562/08	Pràctica d'analítica no prevista en el PIT
Q 01362/08	No-realització del programa específic de tractament VIDO
Q 02654/08	Previsió d'analítiques en el PIT

#### 4. Dificultat de trasllats i massificació

Tal com es posa en relleu en l'article 25 de la Constitució espanyola i en l'article 1 de la Llei orgànica general penitenciària, les penes privatives de llibertat i les mesures de seguretat han d'estar orientades vers la reeducació i la reinserció social dels penats. Aquests preceptes de caràcter resocialitzadors mantenen una doble exigència: d'una banda, l'afavoriment del contacte actiu reclús-societat, que exigeix a l'Administració penitenciària l'inici d'un procés d'integració per mitjà del manteniment i la potenciació dels vincles socials i familiars que tenia l'intern abans d'ingressar a la presó. D'altra banda, la necessitat d'evitar el desarrelament social que dificulti el procés d'integració social i de recuperació personal.

És en aquest sentit que el legislador fa un esforç en la redacció de la Llei orgànica general penitenciària

perquè els interns puguin complir la condemna en centres penitenciaris situats a la seva província de residència habitual.

L'estat actual de massificació i sobresaturació en el qual es troben tots els centres penitenciaris de Catalunya i de la resta de l'Estat espanyol fa difícil el trasllat d'interns entre administracions. D'aquestes dificultats, en són un exemple les queixes 04733/08 i 04734/08, en les quals una parella d'internes casades es va dirigir al Síndic amb la preocupació que el trasllat a Catalunya les separés i les ubiqüés en centres penitenciaris diferents. D'altra banda, hi ha també la queixa 05378/08, en què un intern ingressat al Centre Penitenciari de Zuera demana la intervenció de la institució perquè el traslladin a un centre penitenciari de Catalunya.

El Síndic també ha rebut queixes en sentit contrari, és a dir, d'interns que compleixen condemna en un centre penitenciari de Catalunya i volen marxar a un centre dependent de l'Administració penitenciària central, com ara la queixa 05424/08, referida a un intern de Brians 2 que vol ser traslladat a un centre penitenciari de La Rioja.

També cal posar en relleu les queixes d'interns que demanen un trasllat de centre penitenciari dins de la mateixa Administració penitenciària. Aquest és el cas de la queixa 00512/08, en la qual un intern ubicat al Centre Penitenciari de Brians 1 sol·licitava que el traslladessin a la presó de Quatre Camins perquè tenia el seu domicili habitual més a prop i perquè el seu germà també complia condemna al centre sol·licitat. D'aquesta manera, la família podia visitar els dos germans al mateix centre. El Síndic va suggerir al Departament de Justícia la possibilitat de traslladar l'intern al Centre de Quatre Camins, adduint els motius exposats anteriorment. El Departament de Justícia no va acceptar el suggeriment, argumentant que al centre de destinació sol·licitat per l'intern no hi havia places per al compliment en règim de primer grau de tractament penitenciari, tot i que, quan es dugués a terme la revisió de grau i, si s'escau, la progressió a segon grau de tractament, es valoraria la possibilitat de traslladar-lo al Centre de Quatre Camins.

Finalment, cal constatar que la dificultat en els trasllats penitenciaris continua sent-hi, tot i haver creat, en només disset mesos, més de 2.000 noves places penitenciaris, amb la inauguració dels centres de Brians 2 (juny de 2007), Lledoners (octubre de 2008) i Joves Quatre Camins (novembre de 2008). L'obertura de nous centres és vista pels interns com una esperança de poder ser traslladats a llocs més propers a la seva residència habitual, tot i que moltes vegades no tenen en compte que les noves places penitenciaris es destinaran a descongestionar altres centres massificats.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 04733/08	Trasllat de la presó d'Alcalá Meco a Catalunya
Q 04734/08	Trasllat de la presó d'Alcalá Meco a Catalunya
Q 05378/08	Trasllat de la presó de Zuera a Catalunya
Q 05424/08	Trasllat fora de Catalunya
Q 00512/08	Intern de Brians 1 que demana trasllat a Quatre Camins

## 5. Llibertat condicional

La llibertat condicional s'erigeix com una de les institucions penitenciàries amb més càrrega reeducadora i reinseridora, ja que significa el compliment de l'última part de la condemna fora de la institució carcerària i permet el contacte continuat del penat amb la societat a la qual ha d'incorporar-se amb normalitat. És en aquesta situació en la qual el reu ha de desenvolupar veritablement un comportament responsable, independent i alternatiu a la delinqüència que l'ajudi a evitar-la en un futur. És un període crític, ja que el reu desconeix la dimensió dels problemes diaris als quals ha de fer front des d'una vida completament normalitzada lluny del delictes.

La llibertat condicional s'integra dins de la pena privativa de llibertat com l'últim període de compliment que, tot i ser fora de la presó, continua sent una restricció de la llibertat, atès que trencar-ne alguna condició comporta l'ingrés a la presó.

L'any 2003 va significar un canvi important en l'aplicació de la llibertat condicional. La primera reforma es va produir en l'àmbit processal, en què la Llei orgànica 5/2003, de 27 de maig, per la qual es modifiquen la Llei orgànica 6/1985, la Llei orgànica 1/1979 i la Llei 38/1988, va crear els jutjats centrals de vigilància penitenciària amb la finalitat d'aconseguir una unificació de criteris en el marc del control de les penes en l'àmbit dels delictes instruits i enjudiciats per l'Audiència Nacional. De tot el conjunt de reformes de l'any 2003, la Llei orgànica 7/2003, de 30 de juny, de mesures de reforma per al compliment íntegre i efectiu de les penes, és la que ha tingut més incidència en el règim de la llibertat condicional. D'una banda, endureix de forma extraordinària la concessió de la llibertat condicional per a persones que compleixen delictes de terrorisme o al si d'organitzacions criminals. D'altra banda, per a la resta de persones condemnades, hi afegeix una modalitat avançada de llibertat condicional.

En aquest sentit, l'actuació d'ofici 05275/07 té com a finalitat aconseguir la modificació o, en última instància, l'eliminació dels criteris orientadors per a la

proposta d'aplicació de l'article 205 del Reglament penitenciari que preveu la Circular 2/2004 de la Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil. La Circular estableix tres condicions: a) prescriu haver d'haver complert un mínim del 10% de la condemna o un mínim de nou mesos en règim obert (tercer grau de tractament penitenciari); b) haver estat avaluat en nivell A del sistema d'avaluació motivacional (SAM) tantes vegades com anys de condemna; c) i no haver comès cap tipus de falta greu durant el darrer any, ni cap de molt greu durant els dos darrers anys. Aquesta circular dificulta, encara més, l'accés al règim de vida previst per a la llibertat condicional, un cop complertes les dues terceres parts de la condemna.

**La llibertat condicional és l'últim període en l'execució de la pena privativa de llibertat**

L'article 205 del Reglament penitenciari estableix que "les juntes de tractament dels centres penitenciaris, després d'emetre un pronòstic individualitzat i favorable de reinserció social, poden proposar al jutge de vigilància penitenciària competent l'avançament de la llibertat condicional per als penats classificats en tercer grau de tractament penitenciari, sempre que hagin extingit les dues terceres parts de la condemna i que mereixin el benefici esmentat per haver tingut bona conducta i haver desenvolupat continuadament activitats laborals, culturals o ocupacionals d'acord amb el que estableix el Codi penal."

En aquest sentit, la remissió que fa el Reglament penitenciari al Codi penal es concreta a l'article 91.1, que estableix que "excepcionalment, complertes les circumstàncies dels paràgrafs a) i c) de l'apartat 1 de l'article anterior, i sempre que no es tracti de delictes de terrorisme de la secció segona del capítol V del títol XXII del llibre II d'aquest Codi, o comeses al si d'organitzacions criminals, el jutge de vigilància penitenciària, amb l'informe previ del Ministeri Fiscal, institucions penitenciaris i les altres parts, pot concedir la llibertat condicional als sentenciats a penes privatives de llibertat que hagin extingit les dues terceres parts de la seva condemna, sempre que es mereixin aquest benefici per haver exercit de manera continuada activitats laborals, culturals o ocupacionals".

Les conclusions a les quals arriba el Síndic s'exposen tot seguit: a) La Circular 2/2004 de la Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil augmenta l'efecte aflitiu en el compliment de la

condemna i afegeix nous requisits per accedir a la llibertat condicional no previstos ni en el Codi penal ni el Reglament penitenciari. b) La Circular 2/2004 no compleix els requisits de reserva de llei en matèria penal, perquè a l'apartat 4 regula els criteris orientadors per a la proposta d'aplicació de l'article 205 del Reglament penitenciari i afecta, d'aquesta manera, drets inherents a terceres persones. c) Vistes les dades publicades pel mateix Departament de Justícia en el butlletí mensual del mes de juny de 2008, la llibertat condicional no és la forma usual de finalitzar una condemna privativa de llibertat. Aproximadament, el 80% dels penats conclou la condemna sense haver passat pel règim de vida de la llibertat condicional. El fet que només el 20% de la població penada extingeixi la condemna en llibertat condicional entra en contradicció amb el fonament reeducador i resocialitzador de les penes privatives de llibertat i, especialment, amb el benefici de la llibertat condicional.

## Només el 20% dels penats finalitza la condemna en llibertat condicional

Per tant, s'han fet els suggeriments següents al Departament de Justícia: a) la modificació o l'eliminació dels tres criteris orientadors per a la proposta d'aplicació de l'article 205 del Reglament penitenciari de la Circular 2/2004 de la Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil, atès que restringeixen l'accés a la llibertat condicional i alteren, de manera implícita, l'ordenament jurídic que estableix l'article 91.1 del Codi penal i 205 del Reglament penitenciari; b) la creació d'una instrucció que dirigeixi i ordeni el servei sobre com revisar mensualment tots els casos susceptibles de beneficiar-se de la llibertat condicional anticipada.

### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
A/O 05275/07	L'accés al règim de llibertat condicional

## 6. Comunicacions

Mitjançant les comunicacions els interns poden mantenir el contacte periòdicament amb els seus familiars, amics i representants acreditats, llevat que el jutge n'hagi ordenat la presó incomunicada.

El dret a comunicar, el garanteix la Constitució espanyola, no solament com a expressió de l'article 18.3,

sinó també en l'article 25.2, ja que és aquest precepte el que constitueix la norma específica aplicable als drets fonamentals dels interns. Aquest dret és molt important per als interns, ja que incideix directament en el desenvolupament de la seva personalitat. Les comunicacions fan que l'intern no estigui solament sotmès al món carcerari, sinó que li permeten relacionar-se amb l'exterior. Són els diferents tipus de comunicacions que fan possible l'adaptació a la futura vida en llibertat al si de la societat.

La queixa 01745/07 plantejava un desacord amb la denegació d'una comunicació entre dos interns, que va ser denegada perquè no s'havien estat comunicant durant els tres mesos anteriors. L'article 51.1 de la Llei orgànica 1/1979, de 26 de setembre, general penitenciària estableix que "els interns estan autoritzats a comunicar-se periòdicament amb familiars i amics [...]; i aquestes comunicacions han de tenir lloc de manera que es respecti al màxim la intimitat, i no tenen més restriccions que les imposades per raons de seguretat, d'interès de tractament i del bon ordre de l'establiment". El requisit de comunicar-se durant els tres mesos anteriors, no el preveu ni la Llei orgànica general penitenciària ni el Reglament penitenciari. En aquest sentit, s'ha suggerit al Departament de Justícia que s'elabori una instrucció sobre comunicacions que refongui i harmonitzi les diferents previsions que recull la normativa interna de cadascun dels centres penitenciaris de Catalunya. Aquest suggeriment ha estat acceptat.

La queixa 00210/08, que va ser presentada per un intern del Centre Penitenciari de Quatre Camins, posava en relleu el nou sistema de gestió de trucades telefòniques implantat l'any 2008 al conjunt dels centres penitenciaris catalans. El promotor exposava la disconformitat per haver de facilitar només deu números de telèfon als quals poder trucar, i es demanava què passaria en cas que volgués canviar de números un cop donats els deu primers.

La informació rebuda del Departament de Justícia posava de manifest que el nou sistema telefònic s'havia adoptat per facilitar el dret de tots els interns a fer les trucades, d'acord amb l'article 47 del Reglament penitenciari, i que assegurava una distribució més justa del temps del qual disposaven els interns. Aquest nou sistema ha estat acompanyat d'altres mesures, com ara l'augment del nombre de cabines telefòniques a disposició dels interns i la millora de la ubicació d'aquestes cabines perquè els interns que es troben als tallers productius disposin de les mateixes oportunitats de fer-ne ús que els altres. Alhora, s'ha aconseguit distribuir equitativament els temps de trucada i així evitar cues per utilitzar els terminals. La durada màxima de les trucades s'ha establert en vuit minuts, que supera el que estableix la normativa penitenciària.



Pel que fa a la necessitat que l'intern hagi de facilitar els números de telèfon de les persones amb les quals desitja comunicar-se, es tracta d'una conseqüència directa i evident de l'aplicació del Reglament penitenciari, tot i que es garanteix el màxim d'intimitat en les comunicacions de l'intern, atès que es permet que es facin les trucades sense que calgui la presència del funcionari. El funcionament bàsic del sistema preveu la identificació per mitjà del NIS per utilitzar qualsevol de les cabines del centre. Per mitjà d'un sistema informàtic, el telèfon es connecta a una base de dades que permet a l'intern trucar a qualsevol dels números per als quals ha demanat l'autorització i se l'hi ha concedit. Aquesta base de dades inclou camps com ara l'increment de comunicacions permeses d'acord amb el sistema de recompenses regulades als articles 263 i 264 del Reglament penitenciari i també possibles restriccions.

Així mateix, al centre també hi ha, com a mínim, un terminal de telefonia lliure, ubicat en un lloc degudament custodiat, per possibilitar la comunicació dels interns als quals, pel motiu que sigui, encara no se'ls hagi assignat el NIS o per qualsevol altra contingència que no hagi previst el sistema actual. Per tant, en cas que es produeixi qualsevol circumstància de les previstes en la normativa penitenciària, pel que fa a la seva necessitat o urgència, qualsevol trucada pot ser autoritzada de la mateixa manera com s'havia fet fins ara.

### Les comunicacions dels interns enforteixen els llaços socials i possibiliten l'adaptació a la vida en llibertat

D'altra banda, els interns poden sol·licitar els canvis de números telefònics que considerin adequats. Per motius d'organització, el centre estableix un període mensual per sol·licitar els canvis que vulguin en els números de telèfon assignats. No obstant això, aquest fet no impedeix, en cap cas, la realització de les trucades que l'intern necessiti, d'acord amb el criteri d'urgència anteriorment comentat.

El canvi de centre penitenciari o l'ingrés a la presó es pot comunicar telefònicament. És un dret que es pot exercir immediatament. La persona presa pot comunicar a la seva família i al seu advocat la detenció o el trasllat a un altre centre penitenciari al moment d'ingressar-hi. Aquesta comunicació ha de ser telefònica i no pot ser computada dins de les que corresponguin al mes, tal com estableixen els articles 52.3 de la Llei orgànica general penitenciària i 41.3 del Reglament.

En aquest sentit, la promotora de la queixa 00936/08 denunciava que a la seva parella, intern al Centre Penitenciari de Figueres, no li van deixar fer la primera trucada un cop va ingressar al centre de destinació, després d'haver estat de trànsit per diferents centres penitenciaris de Catalunya. La resolució adoptada deixa constància de la dificultat probatòria dels fets denunciats, atès que aquestes trucades no consten en la base de dades informàtiques que utilitza el nou sistema de gestió telefònica dels centres penitenciaris. El Síndic va suggerir al Departament de Justícia que deixés constància documental d'aquests tipus de trucades, ja sigui en suport informàtic o en paper. Aquest suggeriment ha estat acceptat pel Departament de Justícia, que properament posarà en marxa un llibre de registres amb la finalitat d'enregistrar documentalment les dites trucades.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 01745/07	Comunicacions vis a vis dins del mateix centre
Q 00210/08	Nou sistema de gestió de trucades telefòniques
Q 00936/08	Comunicacions telefòniques

#### 7. Escorcolls de la cel·la

D'acord amb la jurisprudència, les cel·les s'han de considerar com el domicili particular de l'intern; per tant, han de tenir tota la protecció que es dona al domicili de les persones. En aquest sentit, els escorcolls a les cel·les s'han de practicar amb les mateixes garanties que els que es practiquen als domicilis particulars; altrament, es vulnera el dret fonamental a la intimitat del domicili. La Sentència del Tribunal Suprem 31/95, de 19 de gener, analitza el concepte de domicili en el marc del dret fonamental a la intimitat personal i al lliure desenvolupament de la personalitat que estableixen els articles 10.1 i 18.1 de la Constitució. En aquest sentit, el concepte de domicili no queda subscrit al lloc on es pernocta, sinó també a l'àmbit on una persona desenvolupa la seva activitat. Com assenyala la Sentència del Tribunal Constitucional 22/1984, de 17 de febrer, el dret a la inviolabilitat del domicili constitueix un autèntic dret fonamental de la persona per garantir la seva privacitat.

La queixa 05295/07 va ser presentada per un intern del Centre Penitenciari de Ponent que es queixava perquè li van fer un escorcoll a la cel·la sense que hi fos present. L'informe enviat pel Departament de Justícia exposa que l'intern va ser cridat per megafonia, però no consta que se li comunicés que era per fer-li un escorcoll de la cel·la. Tampoc no s'informa de la necessitat de l'escorcoll, ni del motiu pel qual la cel·la estava en tan mal estat després de fer-lo, ni dels

comentaris que va fer el cap de mòdul. Arran d'aquesta queixa, el Síndic suggereix que sempre que sigui possible l'escorcoll de la cel·la es faci amb la presència de l'intern, perquè el dret a la intimitat personal sigui garantit, que la mesura sigui proporcional a la finalitat perseguida i que al final de l'escorcoll es lliuri una acta a l'intern en què en consti el resultat. El Departament de Justícia admet que, amb la realització de l'escorcoll a la cel·la practicat sense la presència de l'intern, s'ha pogut vulnerar el dret a la intimitat. Per aquest motiu, amb l'objectiu d'evitar vulneracions de drets, el Departament de Justícia està preparant una nova normativa sobre aquesta qüestió.

**Els escorcolls a les cel·les s'han de practicar amb les mateixes garanties que els que es fan als domicilis particulars**

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 05295/07	Escorcoll sense presència de l'intern

### 8. Actuació d'ofici sobre presumptes maltractaments

El dia 23 de maig de 2007, es va obrir l'actuació d'ofici "Presumptes maltractaments als centres penitenciaris de Catalunya, particularment al Centre Penitenciari Brians 1", amb l'objectiu d'investigar i analitzar les denúncies sobre presumptes maltractaments i rigor innecessari presentades per interns. Els informes presentats al Parlament de Catalunya els anys 2005, 2006 i 2007 ja feien referència a aquesta problemàtica i concretaven que totes les actuacions de l'Administració cal sotmetre-les al sedàs constitucional d'actuació, d'acord amb el principi de proporcionalitat. També ha estat objecte d'estudi determinar quins són els fets denunciats i quins són els centres en què es produeixen amb més freqüència.

Els factors que han determinat l'increment de les denúncies rebudes han estat principalment dos: a) les conseqüències dels dos motins ocorreguts al Centre Penitenciari de Quatre Camins, el maig de 2003 i l'abril de 2004, que van obligar l'Administració penitenciària a condicionar espais de màxima seguretat; b) l'entrada en vigor del Codi penal de

1995, i les més de vint lleis orgàniques que l'han modificat, que ha significat un augment de les penes i un enduriment de les condicions de compliment.

L'actuació d'ofici ha recollit trenta-tres queixes dels anys 2006, 2007 i fins l'abril de 2008, referides a presumptes maltractaments físics, aplicació de les normes penitenciàries amb rigor innecessari i la pràctica d'escorcolls irregulars.

En l'anàlisi de les queixes es van destacar les conclusions següents:

1) La investigació duta a terme pel Servei d'Inspecció Penitenciària es considera insuficient en alguns casos, tant en la cerca del fet denunciat com en altres aspectes essencials que podrien haver estat objecte d'investigació. Igualment, s'ha detectat una falta d'immediatesa en la investigació de denúncies relatives a actuacions regimentals (escorcolls, mesures cautelars, aïllaments provisionals, aplicació del règim de vida previst a l'article 75 del Reglament penitenciari i execució de sancions).

2) S'observa una durada excessiva en l'aplicació de mesures cautelars i dels mitjans coercitius: els aïllaments provisionals duren més del que preveu la legislació penitenciària i també la utilització d'immobilitzacions mecàniques. S'ha detectat que en el transcurs de la mesura cautelar no se subministren aliments, aigua, medicació pautada ni estris d'higiene i neteja personal.

3) En relació amb això, s'observa una desconexió entre l'aplicació de les normes penitenciàries i el principi de proporcionalitat. En aquest sentit, es constata una desproporció en la qualificació jurídica dels fets i la sanció imposada, que agreuja les condicions de vida a la presó.

4) Es detecta la realització d'analítiques de consum de tòxics de tipus regimental desvinculades de qualsevol programa de tractament individualitzat. La pràctica d'analítiques regimentals es fa sense prou motivació, fet que constitueix una limitació dels drets inherents als interns. Únicament queda constataada la voluntarietat de l'intern de sotmetre's a les proves radiològiques.

5) S'observen dificultats en la identificació dels funcionaris que intervenen en els fets denunciats, atès que no porten identificació a l'uniforme. El sol fet de demanar el número d'identificació s'interpreta com una amenaça. Cal ressaltar que l'Administració ha omès donar els noms i els cognoms dels funcionaris presumptament implicats, tot i que el Síndic li ho va demanar. Únicament n'ha facilitat el número professional, la qual cosa dificulta el contrast amb els funcionaris descrits a les denúncies.

6) Hi ha una manca d'objectivitat en la redacció dels informes, pel que fa a dates, llocs, manifestacions i fets.

7) Els interns perceben que els jutjats de vigilància penitenciària (JVP) no actuen com a garants dels seus drets. En un context de desigualtat jurídica, els interns no tenen mitjans de defensa ni dret al principi de contradicció, atesa la dificultat de contradir la versió dels fets ja consumada i establerta en els escrits emesos pels funcionaris públics.

8) En cap dels casos objecte de l'actuació d'ofici l'Administració ha reconegut l'existència d'irregularitats. Els únics suggeriments acceptats han estat els que fan referència a l'àmbit dels continguts normatius que regulen l'actuació penitenciària.

## El Departament de Justícia s'ha dotat de mesures de control de l'activitat diària penitenciària

Es destaquen positivament les modificacions introduïdes per la Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil en la Circular 1/1997, sobre escorcolls corporals i aplicació d'altres mitjans de control adequats, com també l'aprovació de la Circular 1/2008, que deroga l'anterior circular esmentada i la 3/2001. També es remarca la voluntat posada de manifest per la Conselleria de Justícia en relació amb la instal·lació de càmeres de videovigilància en determinades unitats dels centres (zones d'escorcolls, passadissos, llocs de convivència comuna, zones d'accés, unitats de règim tancat i infermeries) i també la identificació del personal penitenciari en l'exercici de les seves funcions.

Les conclusions a les quals va arribar l'actuació d'ofici van ser comunicades al Departament de Justícia, en el conjunt de resolucions relatives a les queixes analitzades i resoltes individualment. Cap de les conclusions relatives a les queixes amb presumptes irregularitats han estat acceptades pel Departament de Justícia.

Tot i així, es van fer els suggeriments següents:

1) L'Administració penitenciària ha d'adoptar resolucions fonamentades en l'anàlisi de tots els perfils i matisos possibles, tant dels fets descrits pels interns com dels descrits pels funcionaris. D'aquesta manera, es garanteix la màxima transparència en l'àmbit de protecció dels drets humans.

2) En la investigació dels presumptes maltractaments o aplicació de normes amb excés de rigor innecessari, la presència de lletrat hauria de ser preceptiva, sobretot en les declaracions dels interns davant la Inspecció Penitenciària.

3) Cal que s'estudii la viabilitat del canvi en el procediment de cancel·lació de sancions. Actualment, els interns no recorren als JVP les sancions aplicades pel centre penitenciari, perquè el període de cancel·lació comença a comptar des del moment en què la resolució judicial adquireix fermesa, i incideix de manera negativa en el procés de rehabilitació dels expedients dels interns.

4) Cal que se supervisi el sistema de garanties jurídiques en totes les actuacions i els procediments de mesures previstes en la legislació penitenciària limitadores de drets individuals.

5) Les analítiques per detectar el consum de substàncies tòxiques i prohibides han d'efectuar-se dins d'un context plenament rehabilitador, i incloure-les al programa individualitzat de tractament de cada intern. No s'han de dur a terme amb caràcter regimental, arbitrari i sense cap tipus de fonamentació, per voluntat del funcionari.

6) La intervenció penitenciària ha de ser més personalitzada, i s'han de reorganitzar els professionals de tractament per fer-ne més efectiva la presència a les diverses unitats de classificació interior.

7) Cal implantar, dins del model penitenciari de Catalunya, models de tractament basats en la mediació, la reparació i la conciliació, com a instruments fonamentals del tractament, perquè han quedat contrastats els efectes positius en la reducció de conflictes i de violència dins de la presó.

### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
A/O 02448/07	Presumptes maltractaments als centres penitenciaris de Catalunya, particularment al Centre Penitenciari Brians 1

## 9. Treball i pensions

La relació laboral especial dels interns que fan activitats laborals als tallers productius penitenciaris és regulada pels articles 26 i següents de la Llei orgànica general penitenciària, pels articles 132 i 133 del Reglament penitenciari i pel Reial decret 782/2001, de 6 de juliol, en què s'estableix el marc normatiu de protecció de la Seguretat Social d'aquest col·lectiu en relació amb les seves especials característiques.

Les altres normes de la legislació laboral comuna, inclòs el Text refós de la Llei de l'estatut dels treballadors, solament són aplicables en els casos en què el Reial decret 782/2001 en faci una remissió expressa o la normativa que el desplegui.

El treball es considera com un dret i un deure de l'intern; és un element fonamental del tractament i té com a finalitat essencial preparar-lo per a la futura inserció laboral.

### L'escassetat de llocs de treball fa que sigui una possibilitat per a molt pocs interns

Als interns que treballen als tallers productius dels centres penitenciaris se'ls reconeixen tots els drets laborals i les condicions de treball que estableix l'article 5 del Reial decret 782/2001, però se'ls restringeix l'acció protectora davant situacions d'incapacitat temporal derivada d'accident no laboral o malaltia comuna.

En la queixa 03435/07 un intern del Centre Penitenciari de Quatre Camins exposava la disconformitat amb les condicions de treball i feia un esment especial a la manca de cobertura de la baixa per malaltia comuna. L'informe emès pel Departament de Justícia feia constar que el pagament de la prestació per incapacitat temporal per malaltia comuna, d'acord amb la vigent normativa legal aplicable, no recollia la dita protecció. El Síndic entén que el tractament de la normativa pel que fa als interns és discriminatori perquè des del moment en què el règim de Seguretat Social de l'intern en l'establiment penitenciar no es configura com un règim especial, sinó que és inclòs dins del règim general com els treballadors dependents i per compte d'altri, les contingències protegides haurien de ser incloses en aquest règim general. En aquest sentit, es va trametre una proposta al Parlament de Catalunya perquè es presentés una iniciativa legislativa davant les Corts Generals de modificació del Reial decret 782/2001, de 6 de juliol, sobre la relació laboral especial penitenciària, en què es preveïés el pagament de la prestació econòmica per incapacitat temporal per malaltia comuna i accidents no laborals, i no solament per contingències professionals.

En la mateixa línia, la queixa 03762/07 va ser presentada per un intern del Centre Penitenciari de Quatre Camins que denunciava que, després que fos donat d'alta a l'Hospital Penitenciari de Terrassa i reingressés al centre, es va adonar que havia estat expulsat dels tallers productius i que no havia cobrat pels dies

que havia estat de baixa. En aquest cas, la resposta facilitada per l'Administració penitenciària va ser la mateixa que en la queixa anterior. El Síndic va informar la persona interessada de la presentació davant del Parlament de Catalunya d'una proposta d'iniciativa legislativa amb l'objectiu de modificar el Reial decret 782/2001, de 6 de juliol. Actualment, s'està pendent de rebre informació sobre l'actuació dels diferents grups parlamentaris sobre la proposta feta per la institució.

En relació amb el cobrament íntegre de les pensions no contributives, és important fer esment de la queixa 03336/08, presentada per un intern del Centre Penitenciari de Quatre Camins. L'interessat mostrava la disconformitat amb el fet que li retiressin una quantia de la pensió no contributiva, de la qual és beneficiari, en concepte de manutenció. El Síndic, que ja va tractar aquest problema en l'*Informe al Parlament 2006*, va trametre una proposta de modificació de la vigent normativa legal aplicable en matèria de pensions no contributives al Parlament de Catalunya, per si considerava oportú la presentació d'una iniciativa legislativa davant les Corts Generals, d'acord amb l'article 87.2 de la Constitució espanyola. El Parlament de Catalunya ha comunicat que ha tramès les propostes als diferents grups parlamentaris perquè en tinguin coneixement i als efectes oportuns.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 03435/07	Incapacitat temporal per malaltia comuna no remunerada
Q 03762/07	Incapacitat temporal per malaltia comuna no remunerada
Q 03336/08	Pensions no contributives

## 10. Salut mental

En data 29 de maig de 2007, el Síndic va decidir obrir una actuació d'ofici amb l'objectiu d'analitzar la problemàtica que pateixen les persones diagnosticades clínicament de trastorn límit de personalitat i el seu tractament en centres o unitats sanitaripsiquiàtriques integrades a la xarxa de salut.

L'origen de l'actuació d'ofici és una queixa d'una mare d'un intern que compleix condemna al Centre Penitenciari Brians 1 diagnosticat de trastorn límit de la personalitat. En la queixa, exposava que una presó no era el centre idoni per al tractament de malalties mentals.

El Síndic va suggerir a l'Administració penitenciària la necessitat que l'equip de tractament analitzés la possibilitat de proposar a l'òrgan judicial sentenciador la suspensió de la pena imposada per l'ingrés en

una unitat de tractament externa al sistema penitenciari, o analitzar la viabilitat de proposar l'aplicació del tercer grau de tractament amb l'objectiu d'ingressar en un centre extrapenitenciari. Aquestes consideracions no van ser acceptades per l'Administració, atès que va considerar prioritari que l'intern seguís primer un tractament de desintoxicació toxicològica abans de proposar altres mesures.

La situació de moltes de les persones internades en centres penitenciaris i a les seves unitats psiquiàtriques integra totes les categories jurídiques de la privació de llibertat: presos preventius, penats amb mesures de privació de llibertat, i interns judicials que compleixen una mesura de seguretat.

El Síndic coincideix plenament amb el Departament de Salut a l'hora de concloure que les persones amb trastorn límit de personalitat són un greu problema social, molt especialment entre la població adolescent i jove, que ha experimentat un increment notori en aquest tipus de malalties.

En aquest sentit, s'observa un increment de malalts mentals als centres penitenciaris, la qual cosa significa que manquen recursos mentals comunitaris, en règim obert o tancat, i que hi ha una tutela insuficient per part de l'Administració. És significatiu el pas que s'ha fet des de la desinstitucionalització psiquiàtrica a la reinstitucionalització dels malalts mentals en centres penitenciaris. En cap cas, el sistema penitenciari ha de substituir el sistema de salut comunitari.

Les conclusions que l'actuació d'ofici va revelar, en relació amb el sistema penitenciari, són les següents: 1) Es va detectar una coordinació insuficient entre els equips de tractament i els equips mèdics psiquiàtrics dels centres penitenciaris en l'execució de les mesures de seguretat. Igualment, es va detectar una descoordinació entre l'Administració penitenciària i els jutjats de vigilància penitenciària. 2) Es va observar una falta de connexió entre les fases de tractament del malalt psiquiàtric i les de seguiment i reinserció social. 3) Es va constatar que els òrgans judicials apliquen mesures d'internament penitenciari per la manca de recursos d'internament comunitaris apropiats.

Els suggeriments formulats al Departament de Justícia i al Departament de Sanitat han estat, principalment, els següents: 1) Cal formar de manera especialitzada els professionals penitenciaris que hagin de tractar els interns amb patologies mentals. 2) L'Administració penitenciària hauria de dotar adequadament les unitats de psiquiatria i diferenciar-les clarament de les infermeries destinades a malalts orgànics. 3) Cal regular els procediments de la jurisdicció de vigilància penitenciària en relació amb la problemàtica de salut mental. 4) Cal disposar de més mitjans

d'assistència en l'àmbit de la salut mental, ja sigui als serveis d'atenció primària, centres o unitats externes específiques i en unitats penitenciaris. (5) S'ha de potenciar la creació de prou unitats psiquiàtriques penitenciaris per atendre malalts que es troben ingressats a la presó.

## L'augment de malalts mentals a la presó palesa la minsa disponibilitat de recursos mentals

En aquest sentit, ambdós departaments van fer una valoració conjunta d'aquests suggeriments i els van acceptar tots, llevat del relatiu a la necessitat de regular els procediments de la jurisdicció de vigilància penitenciària, atès que el Departament de Justícia no té capacitat normativa, ni del suggeriment a favor de l'establiment d'un protocol preventiu destinat a reconèixer les persones amb patologies mentals, ja que aquest plantejament pressuposa que el malalt mental té més conductes delictives que la població en general.

La queixa 01213/07 fa referència a una interna del Centre Penitenciari de Ponent que és malalta mental i que està en primer grau de tractament penitenciari. L'informe elaborat pel Departament de Justícia exposava que, des d'un punt de vista clínic, pateix una malaltia mental que dóna lloc a malestar, dificultat en el control d'impulsos, limitacions, irracionalitat i incapacitat en els seus actes. A més, també té associat un trastorn per consum de substàncies psicoactives, fet que dificulta la seva estada en un règim de vida ordinari en segon grau de tractament. Les conductes agressives i impulsives que presenta la interna poden estar causades per la simptomatologia pròpia del trastorn que presenta, i si bé té prescrita la medicació, aquesta es considera insuficient i hi ha la possibilitat que es descompensi.

En aquest sentit, el Síndic va fer un suggeriment al Departament de Justícia, referit a la necessitat de disposar d'estratègies de tipus conductual, a banda de les psicofarmacològiques, que actuïn de manera simptomàtica i continguin prou elements que permetin a la pacient – interna evolucionar i sortir del règim de vida que comporta l'estada en primer grau. Així mateix, també es va suggerir que s'estudiés l'aplicació de l'article 60 del Codi penal, que permet l'adopció de mesures de seguretat, com ara l'internament psiquiàtric, un cop s'ha pronunciat la sentència ferma. Actualment, encara s'està pendent de la resposta als suggeriments formulats.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 02537/07	Trastorn límit de la personalitat
Q 01213/07	Malalta mental en primer grau

## 11. Preus dels economats

L'article 24 paràgraf segon de la Llei orgànica general penitenciària estableix que "s'ha de permetre als interns que adquireixin pel seu compte productes alimentaris i de consum dintre dels límits fixats reglamentàriament. L'autoritat competent ha de controlar els preus i, en cap cas, poden superar als que regeixin a la localitat on hi hagi l'establiment. Els interns també han de participar en el control de qualitat i de preus dels productes que es vinguin al centre". S'estableix així el sistema general d'economats i es reconeix el dret d'adquisició dels aliments i dels objectes que no estiguin prohibits per les normes de règim interior, i dels residuals no homologats al sistema de propi. És l'Administració penitenciària qui controla de manera directa, o de manera indirecta per mitjà del CIRE, els preus dels productes homologats que s'ofereixen als economats.

**L'Administració ha d'establir preus més assequibles als economats dels centres penitenciaris**

La queixa 03319/07 va ser presentada per un intern del Centre Penitenciari de Quatre Camins sobre les diferències de preus dels economats dels establiments penitenciaris. De l'informe tramès, se'n desprèn que l'empresa externa encarregada de gestionar l'economat d'aquest centre penitenciari ha dut a terme un estudi comparatiu dels preus d'alguns productes venuts a l'economat del centre i dels preus dels mateixos productes venuts en centres comercials i petits comerços de la zona, i ha comprovat que els preus no difereixen dels existents a les botigues de la localitat més pròxima al centre penitenciari, i que són, fins i tot, relativament més baixos que els de la resta de comerços.

En virtut del principi de racionalitat, es va considerar tenir en compte els aspectes següents: 1) els preus de mercat, en el sentit que, atès que la compra dels economats és a l'engròs i que, per tant, els preus són més baixos, no s'ha de dur a terme la mateixa repercussió als interns que la que tindria un comerç de l'exterior. L'Administració, seguint les regles del mercat, té la

possibilitat d'establir preus més assequibles per als interns, especialment tenint en compte la doble limitació que pateixen. D'una banda, una limitació en la tria dels productes i, d'altra banda, la limitació en la disponibilitat econòmica; 2) la limitació de l'article 24 de la Llei orgànica general penitenciària que els preus de l'economat no poden superar els de la localitat on es trobi el centre penitenciari estableix un topall màxim i, per tant, no significa que l'Administració no hagi de controlar i vetllar per aconseguir que aquests siguin els més assequibles per als interns; 3) s'han de coordinar els preus dels productes dels economats dels diferents centres i l'Administració ha de controlar la confecció de les llistes de preus perquè hi hagi una equivalència en la gestió dels preus dels diferents centres penitenciaris. Aquests suggeriments van ser acceptats i es va acordar una sèrie de mesures per homologar els preus de tots els centres.

També es va sol·licitar informació de les diferències de preus que hi ha entre els economats gestionats pel CIRE i els de gestió pròpia. El Departament de Justícia va informar sobre els avantatges que presentava la gestió dels economats via CIRE. A més d'incrementar el nombre de places de treball, objectiu prioritari, es tendeix, negociant amb les empreses operadores, a homogeneïtzar els processos, optimitzar les compres i fer més homogenis els preus i els catàlegs de productes. Actualment, s'està pendent de rebre la valoració del nou sistema implantat, és a dir, el gestionat pel CIRE, a fi d'analitzar l'homogeneïtzació dels processos, dels productes i dels preus, i la millora del servei.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 03319/07	Preus dels productes a l'economat del CP Quatre Camins

## 12. Videoconferències i visites

Durant l'any 2008, el Síndic ha posat en marxa el servei de videoconferència, amb l'objectiu d'atendre d'una manera més àgil les sol·licituds d'audiència que fan els interns ingressats als centres penitenciaris catalans.

El personal de l'àrea de seguretat pública i relacions socials ha dut a terme 8 videoconferències i ha atès, per aquest mitjà, un total de 55 interns. La distribució per centres penitenciaris ha estat la següent: a) 5 videoconferències amb el Centre Penitenciari Brians 1, amb l'atenció de 26 interns; b) 1 videoconferència amb el Centre Penitenciari Brians 2, amb l'atenció d'11 interns; c) 1 videoconferència al Centre Penitenciari de Quatre Camins, amb l'atenció de 10 interns; d) 1 videoconferència amb el Centre Penitenciari Ponent, amb l'atenció de 8 interns.

Tot i tenir el recurs de la videoconferència, també s'ha mantingut l'atenció personal del sol·licitant al mateix centre penitenciari. En aquest sentit, s'han fet 11 visites, en les quals s'han atès un total de 75 interns. La distribució per centres ha estat la següent: a) 1 visita al Centre Penitenciari Brians 1, amb l'atenció de 8 interns; b) 1 visita al Centre Penitenciari Brians 2, amb l'atenció de 16 interns; c) 5 visites al Centre Penitenciari de Quatre Camins, amb l'atenció total de 37 interns; d) 3 visites al Centre Penitenciari Ponent, amb una atenció total de 13 interns; e) 1 visita al Centre Penitenciari Joves de Barcelona, amb atenció d'1 intern.

### El recurs de la videoconferència s'ha utilitzat molt per concretar les queixes presentades pels interns

El total d'interns atesos durant l'any 2008 per mitjà presencial o per videoconferència ha estat de 130 interns, 75 dels quals han estat atesos presencialment, mentre que els altres 55 interns han estat atesos per mitjà de videoconferència. Aquestes dades mostren que un 58% dels interns visitats han estat atesos presencialment, mentre que el 42% restant ha estat atès per mitjà de videoconferència.

#### 10.5. Relacions amb les administracions

La majoria de queixes rebudes amb relació al mal funcionament de l'Administració de justícia fan referència a supòsits de presumptes dilacions judicials indegudes. Les peticions d'informació s'han respost amb celeritat, tot i que en alguns casos, la presidenta del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya ha demanat concreció en les peticions d'informació, al·legant que el simple interès del justiciable en l'acceleració del procés no és objecte de queixa.

En matèria de serveis penitenciaris, les relacions amb el Departament de Justícia han estat difícils, sobretot pel que fa a les queixes presentades pels interns sobre presumptes maltractaments o l'aplicació de la normativa penitenciària amb rigor innecessari. En alguns d'aquests supòsits no s'ha facilitat de manera clara la informació sol·licitada i s'ha impedit una anàlisi exhaustiva dels fets denunciats. D'una banda, com a aspecte negatiu, en les queixes referents a presumptes maltractaments i l'aplicació de rigor innecessari, el Departament de Justícia no ha acceptat cap de les conclusions a les quals ha arribat el Síndic. D'altra banda, com aspecte positiu, s'ha de mencionar la bona

col·laboració i entesa pel que fa a la facilitació del contacte amb els interns dels diferents centres penitenciaris, tant de manera presencial a les visites dutes a terme com per videoconferència.

El Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació no ha mostrat agilitat en la resposta a les peticions d'informació del Síndic. En alguns casos, ha calgut reiterar novament les sol·licituds. En un cas (Q 01076/06) ha trigat gairebé dos anys i set mesos a donar una resposta satisfactòria a la sol·licitud d'informació del Síndic sobre un conjunt de consideracions. Tot i així, els informes elaborats pel director general de la Policia han estat clars, complets i concisos, circumstància que ha permès la valoració i la resolució adequades de la queixa en qüestió. També, es valora positivament l'atenció i el tracte dels comandaments policials en totes les visites que membres de l'àrea de seguretat pública i relacions socials han fet a les diverses dependències policials, fruit de l'activitat de la institució.

Amb relació als col·legis professionals, un any més es torna a constatar lentitud en les respostes a les demanades d'informació, sobretot pel que fa als col·legis professionals d'advocats, psicòlegs i odontòlegs. En canvi, pel que fa a les sol·licituds d'informació adreçades als ens municipals, en relació amb l'activitat de les policies locals, es destaca la resposta en un termini relativament curt. D'altra banda, les peticions d'informació adreçades a l'Ajuntament de Barcelona sobre actuacions de la Guàrdia Urbana es responen de manera succinta, insuficient i amb relativa tardança.

Finalment, pel que fa a la violència de gènere, es valora positivament la col·laboració de la Secretaria de Família, dependent del Departament d'Acció Social i Ciutadania, quant al suport facilitat al Síndic en les diverses visites realitzades a recursos residencials per a dones maltractades i els seus fills.

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

**Queixa 05181/07**

##### **Presumptes irregularitats comeses al Centre Penitenciari de Brians 1**

Amb relació a la queixa per presumptes irregularitats comeses al Centre Penitenciari de Brians 1, el Síndic recorda els suggeriments efectuats: 1. Que el Departament de Justícia dicti les normes necessàries que regulin els distintius o els mecanismes d'identificació dels funcionaris penitenciaris en l'exercici de les funcions assignades legalment i reglamentària.

2. Dotar els centres penitenciaris de càmeres de gravació i emmagatzematge d'imatges com a garantia i seguretat jurídica, tant dels interns com dels professionals penitenciaris.

**Accepta parcialment la resolució**

**Queixa 10058/06**  
**Disconformitat d'un intern pel tracte rebut al Centre Penitenciari de Brians 1**  
 Pel que fa a la queixa d'un intern pel tracte rebut al Centre Penitenciari de Brians 1, el Síndic suggereix una supervisió del sistema de garanties jurídiques en les actuacions dels centres penitenciaris en tots els procediments d'aplicació, pels òrgans col·legiats o individuals, de mesures previstes en la legislació penitenciària que siguin limitatives dels drets individuals.  
**No accepta la resolució**

**Queixa 02860/07**  
**Disconformitat pels escorcolls integrals del Centre Penitenciari de Ponent**  
 Amb relació a la queixa pels escorcolls integrals del Centre Penitenciari de Ponent, el Síndic suggereix que es faci un seguiment especial de les actuacions que puguin comportar un ús no proporcional d'aquestes mesures de control.  
**Accepta la resolució**

**Queixa 02590/07**  
**Retard en la tramitació de la sol·licitud d'un intern d'un centre penitenciari de la refosa de condemnes**  
 Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix, tal com diu el Jutjat Penal de Tortosa, una formació continuada del personal judicial per millorar el servei de qualitat als jutjats.  
**Accepta parcialment la resolució**

**Queixa 01918/07**  
**Disconformitat amb la resposta poc motivada del Deganat de Barcelona a una reclamació pel tracte rebut en un judici**  
 Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix 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 Reglament 1/1998, de 2 de desembre, del Consell General del Poder Judicial, estiguin suficientment motivades, de manera que resultin comprensibles per als ciutadans.  
**Accepta parcialment la resolució**

**Queixa 02582/07**  
**Disconformitat per les irregularitats en la resolució d'una denúncia per maltractaments i escorcolls al Centre Penitenciari de Brians**  
 Pel que fa a la queixa per les irregularitats en la resolució d'una denúncia per maltractaments i escorcolls al Centre Penitenciari Brians, el Síndic suggereix l'exigència de proporcionalitat entre els mitjans utilitzats i la finalitat perseguida, la ingerència o la restricció proporcionada de drets i de proporcionalitat en sentit estricte. També recomana la necessitat urgent del desenvolupament legislatiu, tant orgànic com funcional, de la jurisdicció de vigilància penitenciària que solucioni la situació de buit normatiu en què es troba aquesta jurisdicció, amb referències legals molt disperses.  
**Accepta parcialment la resolució**



## 11. SERVEIS SOCIALS

### 11.0. Serveis socials en xifres

#### 11.1. Introducció

#### 11.2. L'aplicació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència

#### 11.3. Persones amb discapacitats

1. Les ajudes econòmiques per a persones amb discapacitat
2. Els retards en els procediments de reconeixement de grau de disminució
3. Manca de recursos davant de situacions d'alteració de conducta complexes
4. Adaptació d'habitatges
5. Accessibilitat

#### 11.4. Gent gran

1. Equipaments residencials
2. Programa d'ajuts de suport econòmic a les persones grans amb dependència

#### 11.5. Inclusió social

1. Centre d'acolliment temporal
2. Sol·licitud d'ajuts econòmics per urgències socials als serveis socials bàsics
3. Llei de prestacions socials de caràcter econòmic

#### 11.6. Ajuts a les famílies

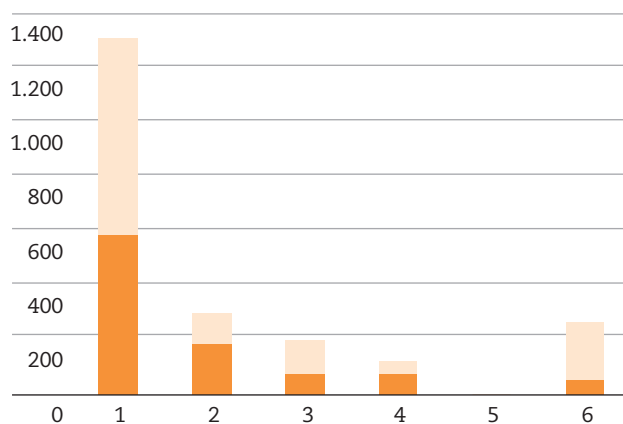
#### 11.7. Relacions amb les administracions

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

## 11.0. Serveis socials en xifres

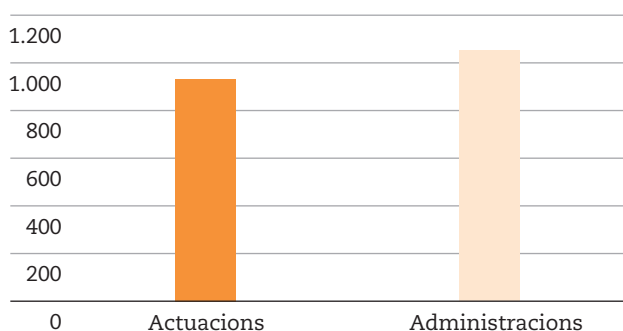
### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2008

	O	Q	C	Total
<b>1 Persones amb discapacitat</b>	-	585	728	1.313
Adaptació i accessibilitat	-	34	26	60
Ajudes i subvencions	-	418	466	884
Centres ocupacionals i centres auditius	-	3	2	5
Reconeixements grau discapacitat	-	91	115	206
Serveis residencials i centres de dia	-	31	47	78
Transport adaptat	-	6	8	14
Altres	-	2	64	66
<b>2 Gent gran</b>	1	175	108	284
Ajudes i subvencions	1	145	59	205
Atenció domiciliària	-	2	13	15
Atenció residencial i centres de dia	-	26	31	57
Casals d'avis	-	2	2	4
Maltractaments	-	-	3	3
<b>3 Inclusió social</b>	-	63	124	187
Ajudes i subvencions	-	25	42	67
Inclusió social	-	7	10	17
Pensions no contributives (PNC)	-	20	37	57
Renda mínima d'inserció (PIRMI)	-	7	21	28
Sense llar	-	4	14	18
<b>4 Unitats familiars</b>	-	68	42	110
<b>5 Drogodependències</b>	-	2	0	2
<b>6 Altres</b>	2	36	215	253
<b>Total</b>	3	929	1.217	2.149



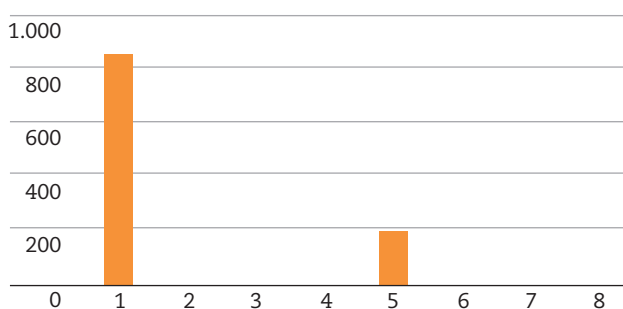
### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Adm.
Una administració afectada	822	822
Dues administracions afectades	93	186
Tres administracions afectades	15	45
Cinc administracions afectades	2	10
<b>Total</b>	<b>932</b>	<b>1.053</b>



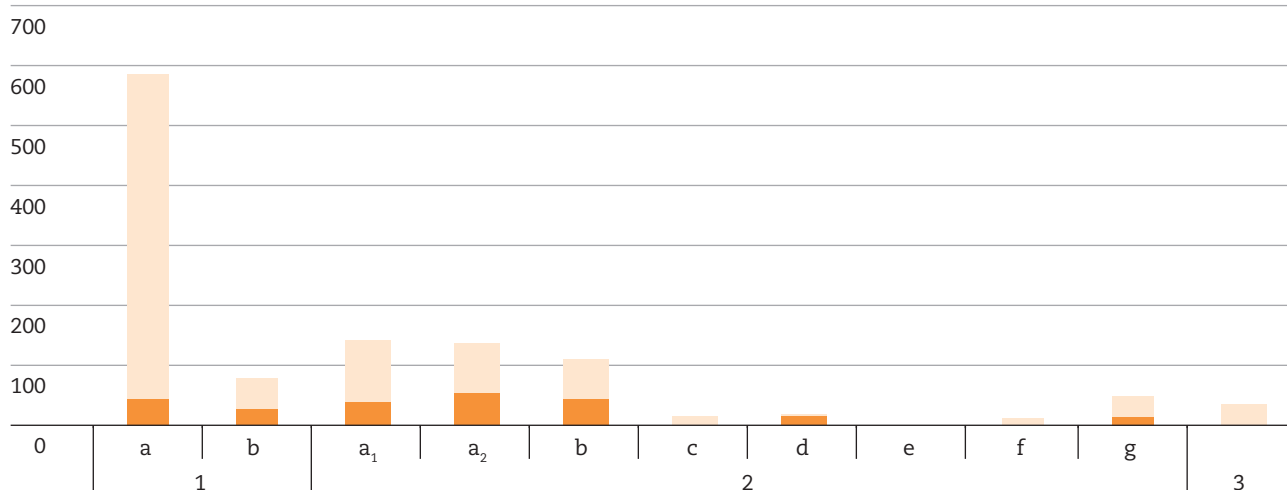
### c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2008

Tipus d'administració	O	Q	Total
1 Administració autonòmica	3	858	861
2 Administració central	-	2	2
3 Administració institucional	-	-	-
4 Administració judicial	-	3	3
5 Administració local	-	195	195
6 Administració perifèrica	-	1	1
7 Serveis d'interès general	-	-	-
8 Altres	-	-	-
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>1.059</b>	<b>1.062</b>



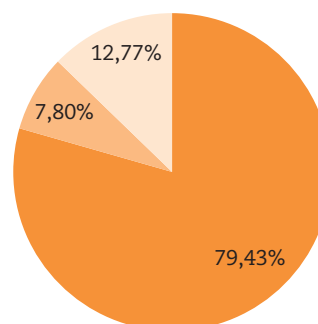
**d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2008**

	<2008	2008	Total	
<b>1 En tramitació</b>	<b>75</b>	<b>590</b>	<b>665</b>	<b>56,12%</b>
a Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	45	540	585	49,37%
b Pendent de resposta a la resolució del Síndic	30	50	80	6,75%
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>177</b>	<b>307</b>	<b>484</b>	<b>40,84%</b>
a Actuació correcta de l'Administració:				
a <sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic	37	107	144	12,15%
a <sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic	55	86	141	11,90%
b Accepta la resolució	44	68	112	9,45%
c Accepta parcialment la resolució	10	1	11	0,93%
d No accepta la resolució	16	2	18	1,52%
e No col·labora	1	-	1	0,08%
f Tràmit amb altres ombudsmen	-	9	9	0,76%
g Desistiment del promotor	14	34	48	4,05%
<b>3 No admesa</b>	<b>1</b>	<b>35</b>	<b>36</b>	<b>3,04%</b>
<b>Total</b>	<b>253</b>	<b>932</b>	<b>1.185</b>	<b>100,00%</b>



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

Accepta la resolució	112	79,43%
Accepta parcialment la resolució	11	7,80%
No accepta la resolució	18	12,77%
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>100,00%</b>



### 11.1. Introducció

En aquest capítol es fa referència a les queixes i les actuacions tramitades sobre l'acció dels poders públics en relació amb el compliment i la garantia dels drets i les prestacions de caràcter social que reconeixen les lleis.

En matèria de serveis socials a Catalunya, bona part de l'activitat desenvolupada pel Síndic de Greuges durant l'any 2008 fa referència a la tramitació de queixes relatives al desplegament i l'aplicació de la Llei de la dependència i també a l'actuació d'ofici oberta de la qual es va donar compte ja en l'exercici anterior. Ara bé, com que aquesta llei afecta col·lectius objecte de protecció en aquesta àrea, dins d'aquest apartat, igual que en l'exercici anterior, s'ha mantingut l'explicació de les problemàtiques per col·lectius i un apartat específic per a la Llei 39/2006.

Pel que fa al desplegament normatiu d'aquesta Llei en l'àmbit de Catalunya durant l'any 2008, cal fer referència a l'aprovació de l'Ordre ASC/55/2008, de 12 de febrer, per la qual s'estableixen els criteris per determinar les compatibilitats i les incompatibilitats entre les prestacions del Sistema Català d'Autonomia i Atenció a la Dependència (SCAAD) i les prestacions del Sistema Públic de Serveis Socials (SPSS) en l'àmbit territorial de Catalunya, i també a la regulació de la prestació econòmica d'assistència personal, mitjançant l'Ordre ASC/344/2008, de 14 de juliol.

D'altra banda, s'han d'esmentar també els acords aprovats pel Consell Territorial del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència amb relació a la determinació de la capacitat econòmica de la persona beneficiària i la seva participació en el finançament dels serveis i les prestacions, que complementen els aspectes bàsics per al desplegament del Sistema en l'àmbit estatal.

Quant a les persones amb discapacitats, a més de les situacions plantejades en els processos relatius a la Llei de la dependència, un any més el Síndic ha palesat, entre altres assumptes rellevants, moltes mancances en relació amb la garantia dels drets d'aquestes persones i sobre els serveis que reben. Es continua constatant que les persones amb discapacitat troben tot tipus de barreres per al ple exercici dels seus drets de manera autònoma i en condicions d'igualtat.

Una de les principals dificultats de les persones amb discapacitat és la mobilitat i, consegüentment, el seu desenvolupament autònom en la societat. Per aquest motiu, l'any 2007 el Síndic va obrir l'actuació d'ofici A/O 03031/07, que té com a objectiu conèixer el nivell de compliment de la normativa sobre l'accessibilitat i la supressió de barreres arquitectòniques per part de les diverses administracions públiques de Catalunya i de les entitats privades que hi estan obligades.

Dels resultats parcials d'aquesta actuació d'ofici, en dona compte aquest informe.

El Síndic també ha tractat altres qüestions relacionades amb aquest col·lectiu, com ara les relatives a ajudes econòmiques destinades a persones amb disminució, els tràmits per a l'obtenció del certificat de grau de disminució, l'adaptació d'habitatges i la manca de recursos per al tractament de persones amb greus trastorns de conducta.

Adicionalment, en relació amb les persones amb discapacitat s'ha de fer referència específica a l'entrada en vigor de la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat, que va tenir lloc el 3 de maig de 2008. Es tracta d'un instrument jurídic rellevant per a la protecció dels drets de les persones amb discapacitat. La Convenció ha de servir de referent essencial per a l'actuació dels poders públics, que han d'establir mesures i polítiques que garanteixin els drets protegits per la Convenció i la igualtat en l'exercici dels drets per a totes les persones.

Pel que fa a la gent gran, enguany el Síndic ha intensificat les visites als equipaments destinats a l'atenció de les persones grans, emmarcades en l'actuació d'ofici 03581/07, iniciada amb aquesta finalitat. També en aquest àmbit, les llistes d'espera per accedir als recursos residencials han estat una de les problemàtiques suscitades en aquest exercici, així com problemes relatius al programa d'ajuts de suport econòmic a les persones grans amb dependència.

En relació amb col·lectius en risc d'exclusió social destaca la finalització de l'actuació d'ofici relativa a un centre d'acolliment temporal que havia presentat una problemàtica complexa, la gestió d'ajuts econòmics per urgències socials als serveis socials bàsics, i també una queixa relativa al desplegament de la Llei 13/2006, de prestacions socials de caràcter econòmic.

Finalment, l'últim apartat d'aquest capítol es dedica als ajuts a les famílies, concretament a l'exposició de la problemàtica, ja plantejada en exercicis anteriors, de la gestió dels ajuts a les famílies amb fills a càrrec.

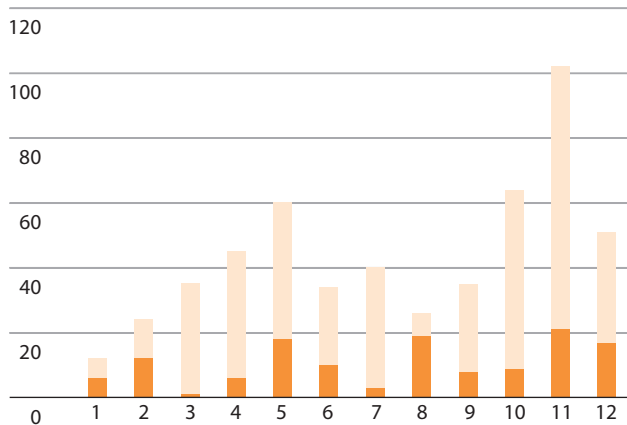
### 11.2. L'aplicació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència

L'estudi de les queixes rebudes enguany en l'àmbit dels serveis socials ha de prendre com a referent ineludible l'aplicació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència. Així, del total de queixes rebudes durant aquest any en matè-

ria de serveis socials, 528 estan relacionades amb l'aplicació d'aquesta Llei, de les quals un 76% correspon a persones amb discapacitat i un 24% a persones grans.

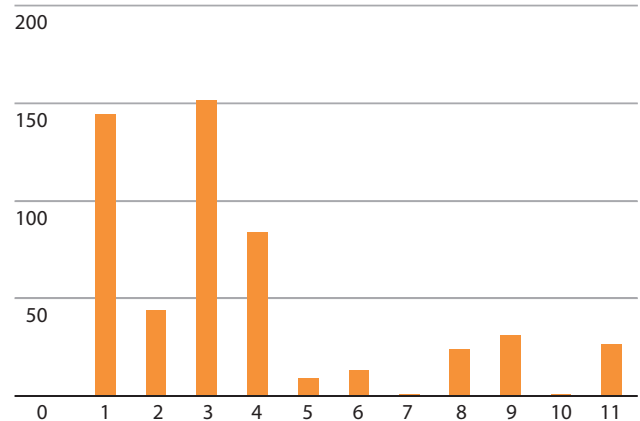
A continuació es recullen les dades més rellevants sobre el contingut de les queixes rebudes des del punt de vista del col·lectiu afectat, el motiu de queixa, i la persona que la formula.

		Persones grans	Persones amb discapacitat	Total
1	Gener	6	6	12
2	Febrer	12	12	24
3	Març	1	34	35
4	Abril	6	39	45
5	Maig	18	42	60
6	Juny	10	24	34
7	Juliol	3	37	40
8	Agost	19	7	26
9	Setembre	8	27	35
10	Octubre	9	55	64
11	Novembre	21	81	102
12	Desembre	17	34	51
<b>Total</b>		<b>130</b>	<b>398</b>	<b>528</b>
		<b>24,62%</b>	<b>75,38%</b>	<b>100%</b>



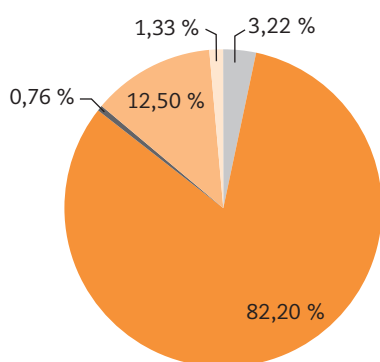
Els motius de queixa principals han estat els endarreriments en l'elaboració del programa individual d'atenció (PIA) (28,6%) i en la valoració de la situació de dependència (27,27%), seguits pels endarreriments en el cobrament de les prestacions (15,91%).

Motiu inicial de queixa	Total	Total	
1	Endarreriments en la valoració	144	27,27%
2	Endarreriments en la resolució de la valoració	44	8,33%
3	Endarreriments en l'elaboració del PIA	151	28,60%
4	Endarreriments en el cobrament de la prestació	84	15,91%
5	Defunció del sol·licitant abans de la vista de valoració	9	1,70%
6	Defunció del sol·licitant abans de l'establiment del PIA	13	2,46%
7	Defunció del sol·licitant abans del gaudi de l'acord establert en el PIA	1	0,19%
8	Disconformitat amb el resultat de la valoració	24	4,55%
9	Disconformitat amb la resolució de concessió de serveis	31	5,87%
10	Problemes per rebre informació de les administracions	1	0,19%
11	Altres	26	4,92%
<b>Total</b>		<b>528</b>	<b>100%</b>



Finalment, pel que fa a les persones que s'han adreçat al Síndic, cal destacar que la gran majoria de casos han estat els familiars de les persones sol·licitants (82,2%).

Promotor de la queixa		Total
■ Associacions i/o entitats	17	3,22%
■ Familiar	434	82,20%
■ Professional	4	0,76%
■ Sol·licitant	66	12,50%
■ Altres	7	1,33%
<b>Total</b>	<b>528</b>	<b>100%</b>



En l'informe de l'any anterior es destacava la significació d'aquesta llei i s'apuntaven algunes dificultats que s'havien observat durant el primer any d'aplicació, i també la necessitat que les incidències sorgides al llarg d'aquell període es poguessin corregir per evitar una vulneració dels drets de les persones dependents.

Durant l'any 2008, d'acord amb el calendari d'aplicació de la Llei, s'ha ampliat significativament el nombre de persones que han de beneficiar-se dels drets que reconeix la Llei, ja que, a més de les persones amb gran dependència, s'hi han afegit les persones amb una dependència severa de nivell 2.

Això no obstant, des de la perspectiva de les queixes rebudes al Síndic, val a dir que els drets d'aquestes persones no s'han reconegut ni s'han garantit de manera òptima. Cal dur a terme actuacions eficients, esmenar les deficiències observades en el procés d'aplicació de la Llei i possibilitar un desplegament efectiu del Sistema per a l'Autonomia i l'Atenció de la Dependència adequat als principis de la Llei.

Certament, la complexitat inherent a la implantació d'aquest nou sistema és notable, i ha comportat problemes generalitzats a tot l'Estat espanyol, com es va posar de manifest a les XXIII Jornades de Coordinació de Defensors del Poble. Així, es va confirmar que anomalies com ara els retards en la resolució dels procediments, la insuficiència en la informació que es facilita a les persones interessades, i la manca de criteris i d'instruments per fer una gestió unitària

dels expedients i el seguiment dels casos constitueixen mancances comunes que exigeixen que les administracions públiques adoptin mesures normatives, organitzatives i funcionals que permetin la materialització efectiva d'aquest dret per a les persones dependents.

Aquests problemes han estat també presents, directament o indirectament, a les queixes rebudes al Síndic i han motivat diverses recomanacions en el marc de l'actuació d'ofici iniciada l'any 2007 per fer el seguiment del procés d'aplicació de la Llei 39/2006.

D'una banda, aquests suggeriments tenen a veure amb el desplegament normatiu. Al principi de l'any es va publicar l'Ordre ASC/55/2008, de 12 de febrer, per la qual s'estableixen els criteris per determinar les compatibilitats i les incompatibilitats entre les prestacions del Sistema Català d'Autonomia i Atenció a la Dependència i les prestacions del Sistema Públic de Serveis Socials en l'àmbit territorial de Catalunya. Aquesta disposició, que s'afegia al conjunt normatiu aprovat durant l'any 2007, constitueix un element essencial per impulsar els procediments iniciats l'any anterior i l'encaix del nou sistema derivat de la Llei 39/2006 amb la realitat preexistent del Sistema de Serveis Socials a Catalunya.

Amb tot, sens perjudici que el retard en l'aprovació d'algunes d'aquestes normes estigui relacionat amb el procés d'elaboració i d'aprovació de disposicions bàsiques en l'àmbit estatal, s'ha de destacar que encara es produeixen algunes mancances que caldria esmenar per completar aquest bloc normatiu, al qual s'ha afegit posteriorment l'Ordre ASC/344/2008, de 14 de juliol, per la qual es regula la prestació econòmica d'assistència personal. Així, es fa necessària la regulació detallada i completa del procediment de reconeixement de la situació de dependència i del dret d'accés als serveis i les prestacions vinculades, i de la composició, l'adscripció i el funcionament dels òrgans de valoració de la situació de dependència, entre altres qüestions.

D'altra banda, s'han plantejat nombroses queixes relacionades amb el retard en la resolució dels procediments. Les demores s'han constatat en totes les fases del procediment, des de la valoració de la situació de dependència fins a la fase d'elaboració del programa individual d'atenció. En aquest sentit, s'ha d'assenyalar que en molts casos s'ha produït una demora important en la tramesa de les dades als serveis encarregats de l'elaboració d'aquests programes, cosa que ha comportat una paralització dels procediments i, posteriorment, una dificultat afegida per a aquests serveis perquè s'han trobat amb una acumulació de programes per elaborar.

El Departament d'Acció Social i Ciutadania ha exposat les dificultats que comporta obtenir les dades

necessàries, que es recullen directament de la informació de què disposa el Departament, de l'Agència Tributària i de la Seguretat Social, de manera que s'evita que la persona interessada hagi d'aportar documentació. També ha explicat que, en nombrosos casos, els retards es devien a errades en el traspàs de dades a una nova aplicació informàtica, si bé no s'han concretat els detalls ni l'abast d'aquest error ni les mesures adoptades per corregir-lo.

Finalment, i de manera especial durant els darrers mesos, les persones que s'han adreçat al Síndic han posat en relleu les demores en l'aprovació del programa individual d'atenció i en el pagament de les prestacions que se'n deriven.

En tot cas, aquests retards resulten incompatibles amb una cobertura adequada dels drets de les persones afectades. L'objectiu de la Llei 39/2006 és atendre i cobrir puntualment les necessitats de les persones dependents. Davant l'existència d'una situació de necessitat de la persona dependent, cal que aquesta persona pugui rebre –en el moment en què es planteja la necessitat– el suport i els serveis adients per substituir la manca d'autonomia suficient per dur a terme les activitats bàsiques de la vida diària.

Perquè el sistema de protecció dissenyat per la Llei sigui realment efectiu l'atenció de les necessitats –i, per tant, també l'accés als serveis– ha de fer-se en un termini raonable. Per tant, la resolució definitiva del procediment –amb la valoració i la resolució prèvies de qualificació– s'ha de fer amb la màxima celeritat possible. Una resolució tardana, encara que amb efectes retroactius, pot resultar ineficaç en molts d'aquests casos i comportarà efectivament un perjudici i una lesió greu de drets.

### Cal millorar la gestió dels procediments derivats de la Llei 39/2006

Per això, el Síndic ha d'insistir en la necessitat que s'arbitrin les mesures organitzatives adients per corregir aquests retards –tot avaluant les necessitats de personal i mitjans materials per gestionar aquests processos de manera òptima, i reforçant aquelles unitats o serveis que assumeixen la gestió– de manera que se'n possibiliti la resolució en un termini raonable, i s'atenguin de forma eficient les necessitats de les persones amb dependències.

Igualment, s'han observat mancances en la informació que reben les persones interessades sobre els procediments que les afecten, cosa que contravé el

dret dels ciutadans, reconegut per la normativa de procediment administratiu, a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació del procediment en què són part interessada.

En aquest sentit, cal que s'estableixin mecanismes adequats per assegurar que les persones interessades puguin accedir amb facilitat a la informació sobre els procediments que els afecten, com per exemple l'estat de tramitació, l'òrgan o la unitat responsable de cada fase del procediment i al qual poden adreçar-se per consultar l'expedient, les previsions de resolució, les vies de reclamació possibles, la disponibilitat de recursos i serveis, etc.

### S'han produït situacions de desinformació a les persones interessades

També cal millorar la coordinació entre les administracions implicades en la gestió d'aquests procediments, especialment tenint en compte la complexitat d'aquests processos.

El Síndic ha recomanat que s'estudiïn i s'implantin fórmules per millorar la coordinació entre els serveis que intervenen en aquests procediments, especialment pel que fa als serveis socials d'atenció primària, i que s'articulin mecanismes que permetin l'accés a la informació que contenen els expedients i a les dades rellevants dels procediments. Per exemple, s'ha proposat la creació d'una aplicació informàtica a la qual puguin tenir accés els diversos òrgans de l'Administració autonòmica i dels serveis socials d'atenció primària per consultar l'estat de tramitació dels procediments i informar de manera actualitzada les persones interessades.

Igualment, cal assegurar que els professionals encarregats de l'elaboració dels programes individuals d'atenció reben informació detallada sobre la totalitat de recursos i de serveis als quals poden accedir les persones dependents, i també instruccions i directrius precises sobre les línies d'actuació davant els diferents supòsits que es produeixen.

D'altra banda, amb relació a l'accés als serveis i les prestacions per part de les persones dependents, s'ha de fer esment de la necessitat d'assegurar que tinguin realment la possibilitat d'escollir el servei o la prestació més adequat a les seves necessitats. Ara bé, això s'ha de fer compatible amb les previsions de la Llei quant al caràcter prioritari de les prestacions de serveis en l'atenció de les persones amb dependències i, preferentment, mitjançant l'oferta pública de serveis.

Per fer-ho possible, s'han d'incrementar de manera substancial els centres i els serveis que configuren la xarxa de serveis socials i el catàleg de serveis, amb una planificació i una programació de recursos adequades per satisfer la demanda i les necessitats de les persones dependents, i amb l'habilitació pressupostària suficient, cosa que requereix també la implicació de totes les administracions públiques.

### S'han d'incrementar els serveis públics per a l'atenció de les persones dependents

Paral·lelament a l'ampliació dels recursos i els serveis, és important avançar en l'establiment d'accions de formació i mesures de suport a les persones que assumeixen la cura de la persona dependent en el cas de la prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar, i també en la definició dels mecanismes de seguiment i control adequat de les prestacions concedides.

Des del punt de vista de les prestacions, s'ha de valorar positivament l'establiment d'un import mínim garantit en les prestacions del Sistema Català d'Autonomia i Atenció a la Dependència, destinat a aquelles persones que són perceptores del complement de gran invalidesa, de fill a càrrec o de necessitat de tercera persona. Convé avançar en la línia d'incrementar el suport que reben les persones dependents i valorar específicament aquelles situacions en què les persones reben un suport més reduït en relació amb el cost que comporta l'atenció a les seves necessitats.

Des d'una altra perspectiva, s'ha posat en relleu la conveniència d'aprofundir en la definició i el desenvolupament dels serveis de prevenció de les situacions de dependència i de promoció de l'autonomia personal previstos per la Llei, i també d'establir línies d'actuació conjunta i de participació dels serveis de salut en l'atenció de les persones dependents i la seva integració o coordinació amb aquest nou sistema.

El Departament d'Acció Social i Ciutadania ha donat resposta a aquests suggeriments mitjançant un informe en el qual s'assenyalen una sèrie de mesures coherents amb el sentit d'aquestes consideracions, com ara la previsió d'aprovar reglaments que ordenin tot el sistema de dependència, l'assumpció de més funcions per part de les unitats territorials, l'ampliació dels serveis públics oferts, o el desenvolupament d'accions de formació per a cuidadors no professionals. Amb tot, caldrà conèixer i avaluar amb més detall les mesures indicades i, en tot cas, fer-ne un

seguiment de l'efectivitat amb relació als problemes detectats.

A banda d'aquestes recomanacions generals, s'han tramitat de manera individualitzada les nombroses queixes rebudes durant aquest any sobre aquest tema. El contingut d'aquestes queixes ha evidenciat una evolució en les problemàtiques plantejades, algunes de les quals mereixen una atenció especial. Per exemple, els supòsits en què s'ha produït la mort de la persona beneficiària durant la tramitació del procediment de reconeixement de la situació de dependència i dret als serveis i les prestacions vinculades, ja sigui abans d'haver emès la resolució de qualificació de grau i nivell de dependència o abans d'haver aprovat el programa individual d'atenció.

Atès que han estat abundants els casos que han plantejat aquesta situació, sobre els quals encara s'està pendent de rebre la informació de l'Administració, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar amb detall aquesta problemàtica i conèixer quines són les vies i els criteris pels quals ha optat l'Administració per resoldre la diversitat de situacions plantejades.

### S'han d'establir línies d'actuació conjunta i de participació dels serveis de salut en l'atenció a les persones

Una altra qüestió que s'ha exposat en diverses queixes ha estat el cas de persones que havien presentat, simultàniament o de manera successiva, sol·licituds d'acolliment residencial a l'empara del Programa d'ajuts de suport a l'acolliment residencial per a la gent gran i sol·licituds de reconeixement de la situació de dependència i del dret d'accés als serveis i les prestacions vinculades en virtut de la Llei 39/2006, de 14 de desembre.

En alguns d'aquests casos, l'Administració ha informat que, atesos els criteris previstos a l'Ordre ASC/55/2008, sobre les compatibilitats i les incompatibilitats entre les prestacions del Sistema Català d'Autonomia i Atenció a la Dependència i les prestacions del Sistema Públic de Serveis Socials, si la persona sol·licitant tenia reconegut un grau de dependència cobert per les previsions de la Llei 39/2006, se li ha concedit a la persona el servei o la prestació corresponent a l'empara d'aquesta norma.

Amb tot, aquesta circumstància no és suficient per clarificar les actuacions des del punt de vista procedi-



mental i per resoldre totes les situacions plantejades. Per aquest motiu, s'ha demanat informació detallada a l'Administració sobre els criteris generals que s'estan seguint en els casos en què una mateixa persona ha iniciat aquests dos procediments, ja sigui de manera simultània, en diferent moment, o quan la persona no compleix els requisits per accedir a les prestacions derivades d'un dels sistemes de prestació.

Igualment, el Síndic ha demanat també informació sobre qüestions com ara els criteris i els sistemes previstos per al seguiment dels programes individuals d'atenció, i els serveis que s'ofereixen a la pràctica en el moment d'elaborar el programa individual d'atenció a persones amb necessitats específiques, com ara les persones afectades de problemes de salut mental que demanen un servei residencial, el procediment que se segueix en aquests supòsits, i les instruccions facilitades als serveis encarregats de l'elaboració dels programes individuals d'atenció.

Finalment, el Síndic ha d'incidir en la importància que totes les administracions públiques assumeixin una implicació i una responsabilitat especials en el procés d'implantació i desenvolupament del sistema d'atenció a les persones amb dependència creat per la Llei 39/2006, de manera que es corregeixin les disfuncions detectades en la tramitació dels procediments, s'asseixi un desplegament òptim de la Llei i es faci efectiu el calendari d'aplicació previst per la Llei.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 03168/07	Actuació d'ofici sobre l'aplicació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre
A/O 05426/08	Actuació d'ofici sobre els criteris aplicats en casos de mort de la persona interessada
Q 01937/08	Queixa per la manca de resolució i pagament d'una prestació econòmica per dependència
Q 02404/08	Queixa sobre el retard en la tramitació d'una sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència
Q 03387/08	Queixa sobre la manca de resposta a una sol·licitud de plaça residencial per a persones grans

### 11.3. Persones amb discapacitats

D'acord amb les xifres del Departament d'Acció Social i Ciutadania (juny de 2008), a Catalunya hi ha 400.384 persones afectades amb alguna discapacitat. Es tracta, doncs, d'un nombre important de persones que requereixen una atenció especial de les administracions, a fi d'aconseguir desenvolupar una vida com més digna i autònoma millor.

### 1. Les ajudes econòmiques per a persones amb discapacitat

L'atenció a les necessitats de les persones amb discapacitat es manifesta, entre d'altres, en les línies de foment o suport econòmic destinades a compensar el cost de serveis, tractaments o ajudes tècniques, com ara el Programa d'ajudes d'atenció social a persones amb disminució.

Enguany també s'han rebut diverses queixes relacionades amb aquestes ajudes, que han motivat algunes recomanacions del Síndic, tant pel que fa a la conveniència d'incrementar les actuacions de foment d'aquest tipus com pel que fa als requisits exigits i l'aplicació que se n'ha fet en alguns casos concrets.

Així, per exemple, arran d'una queixa en què el promotor plantejava la disconformitat amb la denegació d'una ajuda tècnica per a l'adquisició d'audiòfons, el Síndic va avaluar algun dels requisits establerts per a la concessió d'aquests ajuts (Q 00105/08). En concret, la resolució administrativa que denegava l'ajut es fonamentava en el fet que la persona sol·licitant no complia els requisits establerts per les bases reguladores, ja que en el moment de fer la sol·licitud tenia més de seixanta-cinc anys i no tenia reconegut amb anterioritat a aquesta edat un grau de disminució igual o superior al 33%.

Un cop estudiada la informació facilitada per l'Administració sobre el cas, el Síndic va constatar que la resolució adoptada s'adequava a la normativa aplicable, sense que en aquest aspecte es produís una irregularitat. Ara bé, va considerar també que aquesta regulació podria donar lloc a un tractament diferent segons el cas que caldria modificar

El Decret 24/1998, de 4 de febrer, pel qual es regula el Programa d'ajudes d'atenció social a persones amb disminució estableix com a condició general per ser-ne beneficiari que la persona tingui reconegut un grau de disminució igual o superior al 33%, i afegeix que "si el beneficiari té 65 anys o més, caldrà acreditar que el reconeixement del grau de disminució igual o superior al 33% es va produir abans de complir els 65 anys."

Així doncs, pel que fa a persones més grans de seixanta-cinc anys i que necessiten alguna de les ajudes del Programa, unes en podran ser beneficiàries –si la discapacitat s'ha produït i reconegut abans d'aquesta edat– i d'altres, no, perquè no compleixen aquesta condició, malgrat que tinguin la mateixa situació de necessitat.

Davant d'això, el Síndic va indicar a l'Administració que aquesta diferència no és justificada des del punt de vista de l'objectiu i la finalitat d'aquestes ajudes, que pretenen establir mesures compensatòries per

millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat i fomentar-ne la integració social en situacions no cobertes per altres vies o sistemes de previsió.

D'acord amb això, l'edat no es pot considerar un motiu suficient per excloure una persona de la possibilitat de rebre aquests ajuts, sense que hi hagi tampoc altres línies d'ajut específiques per a aquest col·lectiu. En tot cas, les possibles limitacions o restriccions a aquest tipus d'ajuts s'haurien d'establir, si escau, d'acord amb circumstàncies que de manera objectiva puguin indicar una necessitat més o menys gran de la persona i la capacitat per satisfer directament aquesta necessitat.

### L'edat no és motiu suficient per excloure una persona del dret d'accés a determinats ajuts

Per aquestes raons, el Síndic ha suggerit al Departament d'Acció Social i Ciutadania que valori la conveniència de modificar les condicions establertes per a la concessió d'aquestes ajudes, destinades a persones amb disminució, en el sentit que se suprimeixi el requisit d'edat i es faci possible l'accés de tota persona amb discapacitat que acrediti la situació de necessitat, o, alternativament, que es prevegin altres línies d'ajuts perquè les persones més grans de seixanta-cinc anys i amb aquestes necessitats puguin accedir a un suport econòmic.

El Departament ha contestat que recull aquest suggeriment, però no ha concretat la manera com es traslladarà aquesta modificació amb vista a futures convocatòries, per la qual cosa el Síndic ha demanat novament a l'Administració quines mesures prendrà amb relació a aquesta qüestió.

Altres recomanacions s'han referit a l'aplicació, en alguns supòsits concrets, de la normativa vigent, que ha comportat una desinformació o un coneixement insuficient per part de les persones interessades. En aquest sentit, el Síndic ha recordat la necessitat que en les resolucions administratives s'expressin de manera prou detallada els motius pels quals es denega l'ajut.

Així, per exemple, s'ha estudiat una altra queixa per la denegació d'uns audiòfons, en què la resolució administrativa es fonamentava en el fet que el grau de discapacitat reconegut per discapacitat auditiva no assolía el percentatge establert per accedir a l'ajut.

La persona sol·licitant, que tenia reconegut un grau de discapacitat molt elevat i plantejava la disconformitat pel fet que se li hagués denegat l'ajut (Q 01703/08).

La normativa reguladora estableix com a condició específica per a aquesta ajuda tècnica que la persona sol·licitant tingui un grau de disminució igual o superior al 33% per discapacitat auditiva, per la qual cosa és fonamental determinar quin percentatge concret s'assigna per cada deficiència.

En el cas concret que motivava la queixa, l'Administració va aportar un informe en el qual es detallava que el grau assignat per la deficiència auditiva era del 15%, si bé la persona sol·licitant patia altres deficiències de tipus físic i psíquic que determinaven un grau total de discapacitat superior.

Això no obstant, aquesta valoració específica no s'havia notificat en cap moment a la persona interessada, ni en la resolució prèvia per la qual es reconeix el grau de discapacitat –que recollia el grau final de disminució i expressava les deficiències observades, però no desglossava el percentatge de disminució que correspon a cada deficiència– ni en la resolució corresponent a la sol·licitud de l'ajut, en què únicament es recollien de manera genèrica les causes de denegació.

Davant d'això, tenint en compte que la discapacitat auditiva es configura en aquest cas com un element determinant per a la decisió administrativa, el Síndic ha recordat que la motivació dels actes administratius ha de ser suficient i adequada per complir la finalitat atribuïda, per ajustar-se als principis que han de regir la bona pràctica administrativa i evitar una situació d'indefensió.

### Cal motivar prou les resolucions sobre les ajudes del Programa d'atenció a persones amb discapacitat

En conseqüència, el Síndic ha suggerit que es revisi la resolució dictada en aquest cas i que es dicti una nova resolució en què es concreti el grau de discapacitat auditiva que s'havia assignat a la promotora de la queixa; i també que, amb caràcter general, es tinguin en compte aquestes consideracions en la resolució dels procediments de sol·licitud d'aquests ajuts, de manera quan la denegació de l'ajut sol·licitat estigui motivada perquè la persona no assolís el grau específic de discapacitat establert per les bases regu-

ladores, es concreti en la resolució quin és aquest grau de discapacitat mínim exigít i quin és el grau concret que té la persona. En el moment de tancar aquest informe, el Síndic està pendent de la resposta definitiva de l'Administració sobre aquest suggeriment.

En la mateixa línia, el Síndic ha insistit novament en la necessitat de més concreció en el contingut de les resolucions administratives, tot incloent-hi el detall dels ingressos considerats i el límit d'ingressos establerts en aquells casos en què la denegació es basa en la superació del límit d'ingressos econòmics establerts per tenir dret a l'ajut.

### Convé incrementar les ajudes per promoure l'autonomia de les persones amb discapacitat

A banda d'aquests casos puntuals, des d'una perspectiva més àmplia, cal incidir igualment en la importància que totes les administracions públiques esmercin esforços en l'establiment de mesures i actuacions que contribueixin a promoure l'autonomia personal i a una millor integració i participació plena de les persones amb discapacitat en tots els vessants de la vida social, econòmica, i cultural. Convé avançar en aquestes actuacions de foment i ampliar-les i, en la mesura que sigui possible, incrementar el límit de recursos econòmics que permet accedir als ajuts, de manera que puguin beneficiar un nombre més alt de persones i pal·liar el sobreesforç econòmic i els desavantatges a què sovint han de fer front les persones amb discapacitats.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00105/08	Desacord amb la denegació d'un ajut del Programa d'ajuts d'atenció social a persones amb disminució
Q 01703/08	Denegació d'una ajuda tècnica per a l'adquisició d'audiòfons

## 2. Els retards en els procediments de reconeixement de grau de disminució

Com en els informes d'anys anteriors, s'ha de fer esment novament de la problemàtica existent en els procediments de reconeixement de grau de disminució, ja que continuen sent nombroses i significatives les queixes que rep el Síndic per aquest motiu, espe-

cialment per les greus demores en la resolució d'aquests procediments.

En l'informe corresponent a l'any 2007 es recollien els suggeriments que el Síndic havia fet sobre aquest assumpte, i també la voluntat del Departament d'Acció Social i Ciutadania de resoldre aquests problemes i complir els terminis màxims establerts reglamentàriament. Igualment, s'exposava la necessitat de fer un seguiment precís d'aquesta problemàtica i de les mesures adoptades per l'Administració, tenint en compte que aquest retards afecten de manera molt negativa els drets de les persones amb discapacitat.

D'acord amb això, el Síndic ha recordat que l'Administració està obligada a resoldre els procediments dins del termini màxim previst en cada cas, i també que, amb caràcter general, les persones que presenten una sol·licitud d'aquest tipus ho fan per poder accedir a prestacions, serveis o beneficis destinats a pal·liar les dificultats que suporten per raó de la discapacitat que els afecta.

A més, en el seguiment d'aquesta problemàtica general, va demanar informació actualitzada sobre les mesures adoptades i la seva repercussió en la millora d'aquests procediments.

### Els terminis d'espera per a les valoracions són excessius i incompatibles amb la finalitat de protecció

El Departament va informar que s'havien signat convenis amb diverses entitats públiques, distribuïdes arreu del territori, amb la finalitat de reduir els retards que es produeixen en aquests procediments; també que la posada en funcionament d'aquestes mesures era relativament recent, i que no se n'havia avaluat encara la repercussió en la reducció de la durada d'aquests procediments. Finalment, indicava que la demanda de sol·licituds –i el temps d'espera per a les valoracions– era especialment elevada a les comarques corresponents als centres d'atenció a persones amb disminució de Terrassa i Girona, per la qual cosa en ambdós casos s'havia previst la dedicació d'un equip de valoració per part de les entitats amb què s'havia subscrit conveni que contribuiria a reduir les importants llistes d'espera.

En vista de la informació facilitada, el Síndic ha insistit un cop més que els terminis d'espera per fer aquestes valoracions són excessius, inadequats als principis que han de regir l'actuació administrativa i

incompatibles amb la finalitat de protecció que han de rebre dels poders públics les persones amb discapacitat.

Sens perjudici que calgui temps per regularitzar la situació i poder valorar l'eficàcia de les mesures adoptades per l'Administració, el temps transcorregut des de la manifestació d'aquesta problemàtica i la continuïtat en les queixes referents a aquesta qüestió palesen la necessitat d'adoptar mesures realment efectives per resoldre aquestes anomalies. També caldria fer un seguiment rigorós i continu de la seva implantació i avaluar periòdicament la situació actual d'aquests procediments. Per aquest motiu, el Síndic manté obertes les actuacions iniciades i ha reiterat al Departament la petició d'informació sobre diferents qüestions relacionades amb aquesta problemàtica (A/O 10802/06, Q 03384/08, Q 01382/08).

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 03384/08	Queixa per la manca de resolució d'una sol·licitud de reconeixement de grau de disminució
Q 01382/08	Queixa pel retard en la resolució d'un procediment de reconeixement de grau de disminució

### 3. Manca de recursos davant de situacions d'alteració de conducta complexes

Una de les grans deficiències detectades en matèria d'atenció a les persones amb discapacitat psíquica és la insuficiència de recursos per atendre-les. La disposició de places residencials per a aquest col·lectiu és clarament insuficient i això determina la tardança de l'Administració a atendre les sol·licituds per a aquest servei. Ara bé, dins d'aquesta problemàtica general, aquest any cal remarcar-ne una de més específica: la manca de serveis d'atenció residencial i de recursos especialitzats per a persones que pateixen una discapacitat psíquica d'una certa complexitat, normalment acompanyada de trastorns greus de conducta i altres patologies.

D'aquest tema, en són un exemple els casos de les queixes 04127/07, 05103/07 i 00571/08. El fil conductor d'aquests casos és que en tots es presenta una situació en què, atès el diagnòstic particular de la persona interessada (discapacitat psíquica amb problemes de conducta i altres alteracions que fan que el cas sigui complex), l'Administració no troba un recurs residencial adequat. És a dir, un cop s'aconsegueix que es reconegui el dret de la persona a un servei, es fan les

propostes de centres, però quan els serveis triats fan les valoracions, no l'admeten perquè "no té el perfil" o perquè el centre no té possibilitat d'atendre totes les seves particularitats.

Aquestes situacions són especialment greus si es considera que en la gran majoria dels casos es comprova que la permanència de la persona discapacitada 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 el cas de la queixa 04127/07, per exemple, es tractava d'una persona discapacitada que pateix síndrome de West i trastorn de conducta per a la qual en dues ocasions s'havia tramitat la sol·licitud del Programa d'ajuts per a l'accés als habitatges amb serveis comuns per a persones amb disminució derivada de malaltia mental de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS). En tots dos casos, un cop l'ICASS va haver derivat la persona interessada a un centre determinat per fer-ne la valoració i poder resoldre la sol·licitud, l'ingrés va ser denegat (la primera vegada l'any 2006 i la segona el mes de setembre de 2007) amb l'argument que no complia "tots i cadascun dels requisits establerts a la normativa vigent aplicable en relació amb la seva sol·licitud."

Sobre aquest assumpte, l'Administració va informar el Síndic que la pacient havia estat ingressada a un servei de salut mental al qual havia de romandre durant un període màxim de dos anys des del qual es derivaria a l'equipament més adequat segons el grau d'estabilitat que assolís.

## Manquen serveis adients per a persones amb discapacitats psíquiques i trastorns greus de conducta

Amb aquesta resposta el Síndic ha finalitzat la queixa, però ha recordat a l'Administració que la solució que finalment s'ha trobat per a aquest cas, a més de ser temporal, ha trigat moltíssim i ha comportat greus conseqüències per a la salut de la pacient i per a la salut de la seva mare. Igualment, ha suggerit a l'Administració que, a més d'implantar recursos suficients per atendre en el mínim de temps possible situacions urgents, estableixi protocols d'actuació que garanteixin que els ciutadans que ho necessiten puguin gaudir d'un recurs (residencial, sanitari, etc.) adequat per al tractament de la seva condició i d'acord amb la seva patologia. Així mateix,

li ha demanat que proposi solucions alternatives quan no hi hagi places lliures en cap dels serveis adequats per als casos especialment complexos, en els quals no solament es tracta de la integritat física i emocional de la persona interessada, sinó també dels seus familiars. L'Administració encara no s'ha pronunciat sobre aquests suggeriments.

Una situació similar es fa palesa en la queixa 05103/07, sobre la manca de recursos residencials adequats a la situació d'una persona amb discapacitat afectada d'una deficiència psíquica amb trastorn de personalitat i episodis d'alteracions i d'agressivitat. La família del pacient, ingressat a la unitat d'aguts en un centre de salut mental, havia estat informada que se li donaria l'alta en dates pròximes, ja que la plaça que ocupava no era adequada a les seves necessitats ni al seu perfil.

Sobre aquesta situació, el Departament d'Acció Social i Ciutadania va informar el Síndic que encara que hi havia dues propostes d'ingrés del pacient en centres residencials (dels anys 2004 i 2005), entre 2004-2007 el pacient no havia pogut ingressar efectivament en cap centre, ja que les residències no van acceptar-ne l'ingrés. Aquesta situació es va reproduir l'any 2007.

El Síndic va suggerir que s'adoptessin les mesures oportunes per resoldre convenientment la demanda de servei residencial, de manera que pogués ingressar en un centre adequat com més aviat millor. Sobre aquest suggeriment, el Síndic està pendent de la resposta de l'Administració.

La queixa 00571/08 planteja una situació similar, en la qual la solució final oferta per l'Administració va ser un recurs sanitari, respecte del qual encara s'ha d'adjudicar un recurs residencial de la xarxa de serveis socials. És un cas del qual el Síndic té coneixement des de l'any 2005, referent a la situació d'un home afectat amb una disminució d'un 94% i de la malaltia de Wilson i que pateix també greus trastorns de conducta.

A partir de les recomanacions dels diversos professionals, s'havia buscat que el pacient rebés un recurs residencial, la sol·licitud del qual s'havia formulat l'any 2005. Respecte d'aquesta sol·licitud, però, no se'n va obtenir cap servei, ja que quan es proposava l'ingrés de la persona interessada a algun centre, el centre manifestava que no hi havia condicions per atendre la complexitat de les seves necessitats. Així, doncs, l'única resposta favorable que havia obtingut l'ingrés a la unitat de neuropsiquiatria d'un centre hospitalari on es preveia donar-li un tractament temporal de tres mesos.

En el moment de finalitzar aquesta queixa (novembre de 2008), que va concloure amb la decisió de la mare de tornar el pacient al domicili familiar, encara

no s'havia establert cap recurs residencial de la xarxa de serveis socials per rebre'l un cop finalitzat el tractament d'estabilització clínica.

Ara bé, en relació amb tots aquests casos, el Síndic considera que per valorar-los és indispensable prendre com a referent les previsions de la normativa reguladora en matèria de serveis socials, dins del marc normatiu i els principis que han de regir l'atenció a les persones amb discapacitat i la protecció especial que els han de procurar els poders públics.

### Cal crear centres amb serveis adequats per a persones amb trastorns de conducta complexos

En aquest marc, el Síndic és coneixedor de la insuficiència de places residencials per a persones amb discapacitat i trastorns de conducta, de les dificultats de diversa índole per augmentar aquests recursos i atendre totes les necessitats i també de la voluntat, manifestada pel Departament d'Acció Social i Ciutadania, d'incrementar aquests recursos.

Amb independència d'això, casos com els descrits obliguen el Síndic a incidir un cop més en la necessitat d'esmerçar més recursos per a l'atenció d'aquestes situacions, de procurar posar en marxa els projectes previstos com més aviat millor, i d'avaluar la demanda existent i planificar altres serveis, de manera que siguin suficients i adequats per atendre la diversitat de casos i les necessitats que presenten les persones amb discapacitat.

Per això, encara que en gairebé tots els casos s'hagi trobat finalment un recurs (generalment sanitari i temporal), l'Administració ha de buscar la fórmula per garantir la continuïtat de l'atenció un cop s'acabi l'atenció temporal assignada fins a establir les persones interessades en un recurs residencial alternatiu a la llar, tot garantint-los plenament els drets i assegurant que reben efectivament l'atenció adequada d'acord amb les necessitats derivades de cada situació particular. En aquesta línia, el Síndic insisteix en la importància 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.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 04127/07	Recursos residencials per a discapacitats amb patologies específiques
Q 00571/08	

#### 4. Adaptació d'habitatges

Els problemes d'accessibilitat no es produeixen únicament als àmbits públics. De fet, les persones amb algun tipus de discapacitat que, a més, els limiti la mobilitat, troben dificultats per desenvolupar-se autònomament en tots els àmbits de la seva vida i, especialment, en les activitats més quotidianes en l'àmbit domèstic. Per aquesta raó, és fonamental que aquestes persones puguin gaudir de condicions accessibles al seu domicili que els faciliti el seu dia a dia. Precisament, aquest és l'objecte del Programa per a l'adaptació o l'accessibilitat de l'habitatge de persones amb discapacitat, que vol fomentar les inversions per a l'adaptació o l'accessibilitat de l'habitatge habitual de la persona amb discapacitat i mobilitat reduïda per fer-lo accessible i funcional, i facilitar-li l'autonomia personal, mitjançant l'atorgament d'ajuts a fons perdut, d'acord amb les bases que s'especifiquen en la convocatòria que es publica anualment. D'aquests ajuts, en poden ser beneficiàries les persones amb discapacitat que tinguin reconeguda aquesta condició, amb un grau igual o superior al 33%, i que superin el barem de mobilitat reduïda.

Ara bé, en relació amb aquest assumpte, enguany cal destacar la tardança en la resolució de les sol·licituds d'aquests ajuts, assumpte que ha estat constatat el Síndic des de fa uns quants anys i que, ordinàriament, obeeix al fet que diferents parts del procediment de decisió no s'instrueixen en el termini previst en les convocatòries corresponents. Aquesta situació genera disfuncions i situacions d'indefensió i d'inseguretat jurídica per a les persones interessades que no són adequades als principis que han de regir l'actuació administrativa. Considerant això, el Síndic va assenyalar la necessitat d'habilitar les mesures i els mitjans necessaris perquè la instrucció i la resolució dels procediments es faci dins del termini previst.

És el cas de la queixa 03662/07, en la qual la persona interessada manifestava que el 19 d'abril de 2006 havia sol·licitat la concessió d'un ajut del programa per a l'adaptació o l'accessibilitat d'habitatges per a persones amb disminució per adaptar l'habitatge a les necessitats del seu pare discapacitat, però que el gener de 2007 encara no n'havia rebut resposta.

De la resposta a la sol·licitud d'informació del Síndic, se'n desprèn que, tot i que el dia 17 de desembre de 2007 un tècnic del centre per a l'autonomia personal Sírius va informar la promotora de la queixa que s'havia informat favorablement sobre la seva sol·licitud, aquesta resposta va arribar, sense la resolució corresponent, un any i vuit mesos després d'haver-la presentat, malgrat que, segons l'ordre de convocatòria corresponent, "el termini màxim per emetre i notificar la resolució, que ha de ser degudament motivada, és de sis mesos a partir de la data de finalització del termini de presentació de sol·licituds".

Addicionalment, el Departament d'Acció Social i Ciutadania va informar el Síndic que la sol·licitud va ser atesa dins de la convocatòria de l'any 2007 i no del 2006 (quan ella la va presentar) d'acord amb el contingut de la mateixa convocatòria 2006, segons la qual les sol·licituds que no haguessin pogut ser ateses per manca de disponibilitat pressupostària o no haguessin estat resoltes expressament podrien ser considerades dins de la convocatòria de l'any següent.

**Cal garantir la resolució de les sol·licituds del Programa per a l'adaptació d'habitatges dins del termini previst**

Davant d'aquesta situació, el Síndic va suggerir a l'Administració, entre d'altres, l'agilització dels processos de valoració de les sol·licituds per ajustar-se a la tramitació i els terminis per resoldre previstos a l'article 6 de la darrera convocatòria per a la concessió d'ajuts del Programa per a l'adaptació o l'accessibilitat d'habitatges per a persones amb discapacitat per a l'any 2007 (ASC/95/2007, de 10 d'abril). Igualment, li va suggerir que considerés la possibilitat de notificar el resultat de la valoració a les persones interessades la sol·licitud de les quals no hagués pogut ser atesa per manca de disponibilitat pressupostària, o no hagués estat resolta expressament, tot informant-les de la possibilitat que aquesta fos incorporada en la convocatòria següent.

Finalment, el Síndic va considerar oportú recomanar al Departament que valorés la possibilitat i la necessitat de donar més continuïtat a les convocatòries i a les ajudes per evitar els problemes que es presenten a causa dels curts períodes d'obertura de convocatòria.

Al moment de tancar aquest informe, l'Administració no s'havia pronunciat sobre aquest recomanació.

#### 5. Accessibilitat

##### 1. Condicions d'accessibilitat i d'eliminació de barreres arquitectòniques a Catalunya

Des de fa molts anys, el Síndic demana l'atenció de les administracions públiques sobre els problemes que té el col·lectiu de persones amb discapacitat i amb problemes de mobilitat reduïda, especialment amb relació a les condicions d'accessibilitat en l'àmbit urbanístic, de l'edificació, de la comunicació i la

informació, i de l'educació, entre d'altres. En aquests anys, el Síndic ha pogut constatar, arran de les queixes rebudes, que les condicions generals d'accessibilitat als municipis de Catalunya 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.

Aquesta manca de mesures d'accessibilitat va motivar l'obertura de dues actuacions d'ofici en relació amb aquest assumpte. La primera (A/O 01437/07) 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), que es presenta en aquest apartat, es pretén estudiar el grau de compliment de la normativa d'accessibilitat i supressió de barreres per part de les administracions públiques catalanes.

D'acord amb la disposició addicional tercera de la Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, els plans d'adaptació i supressió de barreres arquitectòniques que disposa aquesta Llei s'han d'elaborar en el termini de dos anys des de l'entrada en vigor de la llei, s'han de revisar cada cinc anys i s'han de dur a terme en un termini màxim de quinze. La dita llei va ser publicada en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* el dia 4 de desembre de 1991, la qual cosa vol dir que el 4 de desembre de 2008 es va completar el termini màxim assenyalat per a l'elaboració i la implantació dels plans d'adaptació i la supressió de barreres arquitectòniques que disposa aquesta llei.

### El desembre de 2008 va finalitzar el termini per a l'elaboració dels plans d'adaptació i supressió de barreres

Tot i així, coincidint amb molts dels motius de les queixes de persones amb mobilitat reduïda, sembla que a Catalunya encara s'està lluny d'aconseguir una accessibilitat universal o òptima.

Per aquest motiu, l'actuació d'ofici es va iniciar per comprovar el compliment de la normativa d'accessibilitat i supressió de barreres a partir de la distribució competencial assenyalada a l'article 49 del Codi d'accessibilitat a Catalunya. Aquest codi determina que la Generalitat de Catalunya, les comarques i els ajuntaments són responsables del control i el seguiment

de l'accessibilitat i de la supressió de barreres arquitectòniques en el seu àmbit i que han de vetllar pel compliment de l'ordenament en matèria d'accessibilitat i elaborar els plans que se'n derivin.

En el marc d'aquesta actuació d'ofici, el Síndic es va adreçar a diverses administracions catalanes, com ara el Departament de Presidència i el Departament d'Acció Social i Ciutadania, el Consell per a la Promoció de l'Accessibilitat i la Supressió de Barreres Arquitectòniques i els consells comarcals, i els va sol·licitar informació sobre les actuacions dutes a terme per cada administració en compliment de les seves competències i responsabilitats d'acord amb aquesta normativa. Un cop analitzades les respostes facilitades, s'ha planificat per a l'any 2009 sol·licitar informació als ajuntaments amb el mateix objectiu i així poder obtenir conclusions i formular recomanacions o suggeriments sobre aquesta problemàtica a les diverses administracions públiques i a les entitats privades que hi estan obligades.

De les respostes obtingudes fins ara val la pena destacar la informació que va facilitar el Consell per a la Promoció de l'Accessibilitat i la Supressió de Barreres Arquitectòniques, sobre les propostes, les mesures de foment i les actuacions informatives que ha dut a terme. El Consell va destacar que actualment s'està treballant en la reforma íntegra del Codi d'accessibilitat vigent a Catalunya des de l'any 1995.

També són rellevants les dades sobre les mesures de foment que ha dut a terme el Consell sobre les condicions de compliment de la normativa sobre accessibilitat en els diferents municipis de Catalunya, a la qual es farà referència més endavant.

Sobre les respostes enviades pels consells comarcals, arran de les preguntes que el Síndic els va adreçar sobre el grau de compliment de les competències establertes en l'article 51 del Codi d'accessibilitat, s'ha de mencionar la col·laboració rebuda per tots aquells que van contestar l'enquesta, un total de 39 consells comarcals, i cal destacar les bones pràctiques detectades en matèria d'accessibilitat i supressió de barreres en set d'aquests consells.

Entre les bones pràctiques detectades, cal ressaltar la resposta que va facilitar el Consell Comarcal de la Garrotxa, el qual ha dissenyat un pla d'accessibilitat que inclou diferents plans també per als municipis que conformen la comarca, i també la informació facilitada pel Consell Comarcal del Gironès, sobre el procés d'elaboració i d'implantació d'un projecte de supressió de barreres arquitectòniques, que inclou el seguiment de les actuacions dels municipis de la comarca en aquesta matèria.

El Consell Comarcal del Pla d'Urgell, d'altra banda, assenyala que, tot i que no té un document formal

que contingui un pla comarcal en aquesta línia, ha suggerit als municipis de la comarca la realització d'obres d'adequació o de supressió de barreres arquitectòniques i ha desenvolupat obres d'instal·lació d'ascensors i altres tipus de millora de l'accessibilitat en alguns municipis de la comarca.

### Hi ha comarques que assessoren els municipis sobre les accions d'accessibilitat i supressió de barreres

Pel que fa a l'establiment de serveis públics mínims o de serveis supramunicipals complementaris en matèria d'accessibilitat el Consell Comarcal del Montsià va assenyalar que des de l'any 2003 presta els serveis de transport adaptat a la comarca. En la mateixa línia, el Consell Comarcal del Baix Llobregat va informar que des del 1992 presta servei de transport adaptat per a persones amb mobilitat reduïda mitjançant un conveni amb deu municipis de la comarca inclosos dins de l'àrea de l'Entitat Metropolitana de Transports de Barcelona (ETM), a més de coordinar aquest servei dins de l'àrea d'influència de l'EMT.

El Consell Comarcal del Barcelonès també va assenyalar que, a més de fer complir la normativa d'accessibilitat i de vetllar perquè els equipaments que depenen de les seves competències les compleixin, presta serveis supramunicipals, especialment en l'àmbit del transport públic. Així, gestiona, per delegació del Departament d'Ensenyament de la Generalitat, un servei de transport escolar adaptat per a alumnes d'escoles d'educació especial de la comarca (llevat de Barcelona ciutat). També presta el servei de transport adaptat en rutes fixes per als ciutadans de Sant Adrià de Besòs (de menys de 50.000 habitants), i per delegació de competències i amb caràcter esporàdic, en el cas dels municipis de Badalona i Santa Coloma. Aquest servei inclou el desplaçament per tota la comarca en vehicles individuals adaptats (taxis), amb l'abonament del preu del bitllet ordinari de transport públic col·lectiu.

Finalment, el Consell Comarcal del Pla d'Urgell assenyala que, mitjançant els seus serveis tècnics, presta servei d'assistència a la major part dels municipis de la comarca en la redacció de projectes d'edificació i d'urbanització, i aplica la normativa vigent pel que fa a la promoció de l'accessibilitat i la supressió de barreres arquitectòniques. També els consells comarcals de la Garrotxa, el Pla de l'Estany i la Segarra afirmen que presten serveis d'assessorament en aquesta línia.

Pel que fa als ajuntaments, l'article 52 del Codi d'accessibilitat de Catalunya estableix les competències d'acord amb les normes d'accessibilitat i supressió de barreres en els àmbits d'urbanisme, edificació, cultura, esports, turisme, transport i ordenació del trànsit de vehicles i persones, i l'elaboració dels plans locals d'adaptació i supressió de barreres arquitectòniques i les revisions quinquennals corresponents.

Ja s'ha enunciat que el Síndic s'adreçarà als ajuntaments en una segona fase d'aquesta investigació. Tot i així, es considera rellevant reproduir la informació que va facilitar el Consell per a la Promoció de l'Accessibilitat i la Supressió de Barreres Arquitectòniques sobre les informacions que ha obtingut de l'aprovació dels plans d'accessibilitat municipal o sobre l'estat de la seva tramitació dels diferents municipis.

Així, el Consell explica que, durant l'any 2005, va dur a terme una investigació en què va sol·licitar informació sobre aquests plans a 946 municipis; d'aquestes sol·licituds es van rebre 277 respostes, de les quals només 27 van indicar que tenien elaborats els plans corresponents i 37 que es trobaven en procés d'elaborar-los. La majoria de municipis que van contestar que no disposaven de plans i que no els tenien en tramitació al·legaven una mancança de recursos pressupostaris i mitjans tècnics insuficients per dur-los a terme.

### Només 22 municipis de Catalunya tenen un pla d'accessibilitat i 37 l'estan tramitant

En relació amb aquesta situació, el Consell també va explicar que havia elaborat la Guia bàsica per a la redacció d'un pla d'accessibilitat municipal, que va trametre als municipis durant l'exercici 2005, com a resposta a la dificultat manifestada per molts municipis petits.

Ara bé, malgrat les bones pràctiques detectades, val a dir que la situació de l'accessibilitat i les barreres al territori català dista força encara dels mínims que la normativa estableix. Per aquest motiu, el Síndic no pot deixar de cridar l'atenció sobre la necessitat de la progressiva adaptació i execució de mesures que facilitin la mobilitat de totes les persones, alhora que encoratja les diferents administracions a incloure les mesures per facilitar l'accessibilitat a les agendes polítiques dins de les seves possibilitats.



## 2. Accessibilitat: algunes queixes concretes

Aquest any novament s'ha constatat la preocupació i la disconformitat dels habitants de diversos municipis de Catalunya per la mancança de condicions d'accessibilitat als espais públics, especialment als itineraris de vianants, la qual cosa resulta, indiscutiblement, un greuge afegit a la situació de les persones amb discapacitat i implica un clar incompliment de la normativa catalana sobre accessibilitat. Respecte d'aquest assumpte, cal remarcar que sovint els ens locals que tenen la responsabilitat de treballar per l'accessibilitat i la supressió de barreres als espais públics dels seus municipis al·ludeixen a la manca de recursos com a causa de la manca d'actuacions en aquesta línia.

Com a exemple de mancança de condicions d'accessibilitat als espais públics cal ressaltar la queixa 03815/07, relativa a les condicions generals d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques als transports de l'àrea metropolitana. Aquesta queixa feia referència a un usuari que anava en cadira de rodes i que assenyalava les dificultats que trobava diàriament per fer ús dels autobusos metropolitans, especialment les línies L95 i L96, com ara fallades en les rampes. En resposta a aquest tema, l'Entitat Metropolitana de Transports (EMT) de Barcelona va explicar que tota la flota d'autobusos de competència de l'EMT està adaptada per a persones amb mobilitat reduïda des del gener de 2007 i que, concretament, en el 97,85% dels autobusos hi ha cinturons de seguretat per a cadires de rodes i en el 100% s'activa el *kneeling* i la rampa per a cadira de rodes en cas de necessitat. També va assenyalar que hi ha un equip permanent que verifica l'accessibilitat de la flota.

L'usuari va insistir en els problemes per utilitzar les rampes i l'Administració, preguntada novament, va explicar que el problema amb aquests aparells era que eren molt sensibles, amb la qual cosa podien presentar avaries.

Davant d'això el Síndic va suggerir a l'EMT que, d'una banda, en les tasques d'inspecció de la flota dels autobusos, l'equip investigador considerés la possibilitat que un o diversos dels enquestadors duguessin a terme la seva tasca mitjançant cadira de rodes. Pel que fa als problemes amb les rampes, el Síndic va suggerir l'establiment d'un protocol per solucionar les avaries en el funcionament de les rampes d'accés als vehicles i aconseguir que es poguessin resoldre amb la màxima celeritat possible.

L'Administració ha acceptat aquests suggeriments i ha fet saber al Síndic que, a més de minimitzar el temps de solució de les avaries de les rampes, s'està treballant en un nou model de rampa automàtica menys sensible i probablement més funcional.

També en matèria de transport públic a Barcelona s'ha rebut, entre d'altres, la queixa 04454/07, en la qual la persona interessada protestava per la manca de condicions d'accessibilitat en algunes estacions de les línies de trens de la xarxa dels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC), i per les dificultats que això li comporta a l'hora de fer ús d'aquest servei amb la seva cadira de rodes.

Respecte d'aquesta queixa, de l'informe del Departament de Política Territorial i Obres Públiques es desprenia que el desembre de 2008 el 100% de les estacions de la línia Llobregat-Anoia estarien completament adaptades. Pel que fa a la línia Barcelona-Vallès, el Departament va explicar que el mes de desembre de 2008 estaven en curs les obres a les estacions de Plaça Molina i Sant Gervasi i que, un cop acabades, faltarien adaptar solament quatre estacions: les de Putxet, Sarrià, Peu del Funicular i Gràcia.

Adicionalment, el Departament va informar el Síndic que s'havia instal·lat un prototip en proves a l'andana de l'estació de la Floresta per facilitar l'embarcament i el desembarcament de les persones amb cadira de rodes a les estacions que presenten corbes.

**Encara hi ha estacions d'FGC que no estan adaptades per garantir l'accessibilitat**

Per això, el Síndic va recordar a FGC que la manca de condicions adequades per a la circulació d'una persona que va en cadira de rodes i ha d'entrar i sortir dels vagons dels trens perjudica, entre d'altres, el seu dret a circular lliurement i de manera autònoma i és contrària a la normativa sobre accessibilitat a Catalunya. En aquesta línia, el Síndic va suggerir a l'Administració que executés, al més aviat possible, les obres necessàries per adaptar i solucionar els problemes d'accés als vagons dels trens perquè aquests fossin accessibles i segurs per a les persones amb mobilitat reduïda. El Síndic no ha rebut encara la resposta de l'Administració a aquest suggeriment.

En el marc de les queixes 00180/08 i 00241/08, un grup de veïns es queixava de la manca de compliment d'un acord de l'Ajuntament de Tàrraga sobre diverses qüestions d'accessibilitat i mobilitat del municipi. L'Ajuntament va informar que durant l'any 2007 es van construir una sèrie de rampes a les vies principals de la ciutat, a la zona centre i també a les zones pròximes al CAP i al casal d'avis, i que l'any 2008 hi havia una partida pressupostària destinada a la millora d'altres vials urbans principals i a la construcció de rampes als sis nuclis agregats del muni-

cipi. Així, la darrera fase del pla, que es durà a terme entre els anys 2009-2010, preveu actuacions als vials secundaris que per la seva situació tenen poca circulació de vianants i de trànsit.

En aquest cas, el Síndic va finalitzar l'actuació i va recordar a l'Ajuntament les obligacions que es desprenen de la normativa d'accessibilitat i eliminació de barreres arquitectòniques a Catalunya, especialment pel que fa a l'elaboració dels plans d'adaptació i supressió de barreres arquitectòniques, el termini per a l'elaboració dels quals caducava el desembre de 2008.

També n'és un exemple la queixa 01580/08, promoguda per una associació que feia referència a les barreres arquitectòniques existents al pont de Ripoll, dissenyat per l'arquitecte Santiago Calatrava. Una vegada demanada la informació sobre les condicions d'accessibilitat del pont, l'Ajuntament de Ripoll va assenyalar que, atesa la qualificació del pont com a objecte de protecció des del vessant urbanístic, qualsevol actuació per modificar-lo implicaria un cost econòmic inasoluble pressupostàriament per a l'ens local.

### Els ens locals han d'elaborar plans d'actuació per adaptar els espais d'ús públic a les normes d'accessibilitat

En aquest cas, entre altres recomanacions particulars, el Síndic va recordar a l'Ajuntament de Ripoll l'obligació que tenen els ens locals d'elaborar plans especials d'actuació per adaptar les vies públiques, els parcs i els altres espais d'ús públic a les normes d'accessibilitat. Amb aquesta finalitat, els projectes de pressupostos dels ens públics han de contenir cada exercici econòmic les consignacions necessàries per al finançament d'aquestes adaptacions, tal com disposa l'article 4.2 de la Llei 20/1991, de 25 de novembre. L'Ajuntament de Ripoll ha contestat els suggeriments del Síndic i ha assenyalat que dins del pressupost del 2009 s'ha previst una partida d'un import de 41.685 euros, destinada a la infraestructura del pont.

De la manca de compliment de la normativa sobre accessibilitat per part dels ens locals, també en són exemple les queixes 03594/07 i 05099/07, sobre la manca d'accessibilitat d'alguns carrers freqüentats regularment per persones amb discapacitat als municipis de Calafell i Mataró. Respecte de la primera, el Síndic va recordar a l'Ajuntament de Calafell que la sol·licitud de fer accessible un carrer no pot ser tan sols una proposta per ser considerada amb totes les

altres relatives a la planificació municipal, ni es pot ajornar indefinidament en el temps. La demanda de fer accessibles els carrers més freqüentats per una persona que va en cadira de rodes per poder moure's de casa amb una certa autonomia és un dret dels ciutadans emparat per les obligacions que tenen els municipis i que es deriven de la normativa d'accessibilitat de Catalunya.

### L'accessibilitat i l'eliminació de barreres als carrers és un dret dels ciutadans i una obligació dels municipis

D'acord amb això, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que executés, al més aviat possible, les obres necessàries per adaptar les voreres dels carrers assenyalats, de manera que fossin accessibles a persones amb mobilitat reduïda. El consistori va respondre que l'adaptació demanada "serà un punt a considerar en l'elaboració del nou pressupost a per l'any vinent".

Per la seva banda, l'Ajuntament de Mataró va assenyalar que la proposta de les persones interessades d'adaptar les voreres d'un carrer del municipi es va tractar de forma específica en el marc d'actuacions encaminades a la supressió de barreres arquitectòniques de la ciutat. Igualment, va explicar que en una reunió dels responsables del Servei de Manteniment de Mataró amb representats del Grup d'Invàlids de Mataró i el Maresme (GIMM) i de l'Organització Nacional de Cecs Espanyola (ONCE), l'any 2007, es va incloure la proposta de les persones interessades com a prioritària. Malauradament, la dotació econòmica de què es disposava no va permetre que s'implantés l'any 2007, però es va considerar convenient incloure-la en la planificació amb vista a l'exercici 2008. L'actuació, doncs, es va finalitzar sabent que l'Administració afectada estava resolent el problema que va donar peu a la queixa.

Ara bé, d'aquesta queixa cal remarcar especialment, a més de l'actitud positiva de l'Ajuntament de resoldre el problema concret plantejat per les persones interessades, la bona pràctica administrativa de mantenir reunions anuals amb els col·lectius de persones amb discapacitat. D'acord amb l'informe de l'Ajuntament de Mataró, els responsables del Servei de Manteniment es reuneixen anualment amb representats del GIMM i de l'ONCE per examinar les actuacions planificades d'adaptació per a l'accessibilitat que queden per fer i per planificar les del proper exercici, tot prioritzant les que es considerin més importants. L'Ajuntament considera que aquesta

manera d'actuar és la millor manera d'optimitzar els recursos de què disposa.

Ara bé, de la mateixa manera que hi ha casos recal·lables per l'actitud positiva de l'Administració davant la necessitat d'assolir, al més aviat possible, condicions d'accessibilitat universal, n'hi ha d'altres, com ara l'Ajuntament de Viladecavalls, en els quals el Síndic no pot deixar de denunciar, d'una banda, la manca de col·laboració en la seva tasca, i de l'altra, l'omissió del consistori davant les condicions d'accessibilitat del municipi. D'aquesta actitud, en dona compte la resolució de la queixa 04573/07, sobre la manca d'atenció del consistori a les demandes dels veïns de definir prioritats en matèria d'accessibilitat i eliminació de barreres i d'adoptar mesures per garantir el compliment de la normativa d'accessibilitat al municipi.

### Cal fomentar la participació dels col·lectius de discapacitats en la planificació de mesures sobre accessibilitat

Una vegada sol·licitada la informació a l'Ajuntament, el consistori va trametre al Síndic una comunicació de la qual no es desprèn una resposta als punts concrets plantejats per la institució sobre les condicions d'accessibilitat del municipi. Per això, el Síndic va reiterar dues vegades la seva sol·licitud, tot i que es va repetir la manca de resposta a les seves preguntes sobre les condicions d'accessibilitat al municipi, de la qual cosa es desprèn que l'Ajuntament de Viladecavalls no tenia cap voluntat de col·laborar amb aquesta institució en el cas de referència. El Síndic va finalitzar la queixa per manca de col·laboració de l'Ajuntament de Viladecavalls.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 03594/07	Accessibilitat i barreres
Q 05099/07	
Q 04573/07	
Q 03662/07	Adaptació d'habitatges
Q 04206/07	
Q 02471/07	
A/O 3031/07	
	Nivell de compliment de la normativa sobre accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques per les administracions públiques de Catalunya i les entitats privades que hi estan obligades

## 11.4. Gent gran

### 1. Equipaments residencials

#### Visites als equipaments per a la gent gran

L'any 2008 el Síndic ha intensificat les visites als equipaments destinats a l'atenció de les persones grans, emmarcades en l'actuació d'ofici 03581/07, iniciada amb aquesta finalitat.

El Síndic i el seu equip han visitat un total d'onze equipaments, entre els quals hi ha residències i centres de dia distribuïts entre les quatre províncies catalanes, amb pluralitat d'estructures i diferents models de gestió. La finalitat d'aquestes visites és conèixer de primera mà les qüestions més formals i estructurals dels centres, i també els temes que afecten l'organització, el personal i les activitats que s'organitzen, i alhora poder establir un diàleg directe amb el sector que atén diàriament les persones grans per conèixer els problemes que tenen més sovint. En el marc d'aquestes visites i de les entrevistes amb els professionals que reben l'equip del Síndic, es debaten diverses qüestions, com ara:

- Nombre de places que té cada centre (lliures i ocupades) i nombre de persones en llista d'espera.
- Estructura física del centre (nombre d'habitacions i llits, sales, menjadors, pati o jardí, banys, etc.), especificant-ne les principals qualitats i les principals mancances.
- Nombre de treballadors dels centres segons les seves especialitats i valoracions de les ràtios establertes.
- Tipologia d'usuaris dels centres, segons les seves característiques (dependències, malalties, discapacitats i altres especificitats).
- Serveis que presta el centre (manutenció, higiene personal, infermeria, fisioteràpia, teràpia ocupacional, atenció psicològica, programa d'activitats, tallers per fomentar la participació, perruqueria, etc.), i la valoració que els usuaris i els professionals en fan.
- Queixes i consideracions que han adreçat els usuaris o els seus familiars durant l'últim any a la direcció del centre, alhora que es comproven les qüestions que s'han plantejat al Síndic en les queixes sobre els equipaments visitats.
- Propostes de millora, suggeriments i mancances que els centres detecten, i també les altres qüestions que considerin interessants, en el context de les visites, i rellevants, amb vista a la tasca del Síndic.

Cal destacar que en les visites dutes a terme s'ha obtingut una àmplia col·laboració del personal que gestiona i treballa en aquests equipaments, no solament a l'hora de mostrar el funcionament del dia a dia dels equipaments respectius, sinó també per les

informacions i els comentaris que han facilitat al Síndic en les entrevistes que hi han mantingut.

El Síndic ha valorat de forma molt positiva aquesta actuació d'ofici, ja que la informació obtinguda tant dels professionals com dels usuaris dels diferents equipaments ha permès iniciar diverses actuacions i investigacions. Per aquest motiu, es donarà continuïtat a aquest cicle de visites durant el proper exercici.

La Generalitat de Catalunya, per mitjà del Departament d'Acció Social i Ciutadania, convoca cada any unes prestacions per al col·lectiu de persones grans i n'especifica els requisits i els terminis en ordres. Aquest any l'Ordre ASC/237/2008, de 15 de maig, és la que obre la convocatòria per a l'any 2008 de les prestacions per a programes per a la gent gran. L'Ordre inclou les prestacions per a l'acolliment residencial per a gent gran i per a centre de dia per a gent gran, adreçades a persones que, entre altres requisits, no compleixin els criteris necessaris per obtenir els drets derivats de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència

Així, algunes de les queixes que el Síndic ha tramitat sobre aquesta matèria durant aquest exercici palesen de nou que els recursos existents encara no són suficients per cobrir totes les demandes de la ciutadania.

Les llistes d'espera per accedir als recursos residencials han estat una de les problemàtiques recurrents en aquest exercici. Diversos familiars han relatat en forma de queixa les dificultats que tenien al moment d'inscriure els seus familiars als equipaments residencials, un cop havien rebut la resolució de concessió (Q 02868/07 i Q 15550/06).

### S'han tornat a rebre queixes sobre la gestió de les llistes d'espera dels equipaments residencials

Per contribuir a la millora de la gestió d'aquestes llistes d'espera, el Síndic va considerar oportú suggerir al Departament:

1. Que es faci un control rigorós i actualitzat de les llistes d'espera dels centres col·laboradors, de manera que el Departament sempre tingui informació actual de la situació d'aquestes llistes als diversos centres i sàpiga quins usuaris han sol·licitat inscriure-s'hi.

2. Calcular la mitjana de temps d'espera en la llista dels darrers usuaris que han pogut accedir al servei i actualitzar-la amb periodicitat mensual.
3. Possibilitat de publicar a la pàgina web del Departament el nombre de places lliures en cada centre, el nombre de sol·licitants en llista d'espera i l'última mitjana de temps d'espera per accedir al centre.
4. Facilitar a les persones que se'ls ha concedit el dret d'accedir al servei social d'acolliment residencial per a gent gran, juntament amb la llista de residències de la xarxa pública degudament actualitzada, les dades més actuals disponibles sobre el nombre de places lliures en cada centre, el nombre de sol·licitants en llista d'espera, i l'última mitjana de temps d'espera d'accés al centre, a banda d'especificar el caràcter provisional d'aquestes dades i la data en què van ser actualitzades, i d'informar de la possibilitat de consultar la informació de forma més precisa i actualitzada per la mateixa web del Departament.

### S'hauria de publicar el nombre de persones en llista d'espera de cada centre

El Departament d'Acció Social i Ciutadania va respondre que, arran del cas plantejat, es van poder identificar algunes deficiències en la informació i així aplicar els mecanismes correctors pertinents. Pel que fa als suggeriments formulats, el Departament no els va acceptar totalment sobre la base de les consideracions següents:

- a) Actualment, hi ha un control acurat i actualitzat de les llistes d'espera dels centres col·laboradors, i s'està treballant perquè la informació arribi a tots els centres per procedir en una mateixa línia d'actuació i evitar errors com el que va succeir. Les residències estan obligades a tenir actualitzades les dades sobre la gestió de les places a la pàgina web de gestió d'accés de residències de gent gran i també a lliurar als usuaris un justificat que han estat inscrits a la llista d'espera.
- b) Sobre el càlcul de la mitjana de temps d'espera, atesa la realitat canviant a què estan sotmesos tots aquests processos, és difícil de concretar.
- c) Pel que fa a la publicació del nombre de places lliures i temps d'espera a la web del Departament, es considera que és un procés intern entre els centres i l'Administració.
- d) Finalment, sobre la proposta de donar informació actualitzada als usuaris, es considera que resultaria una tasca molt difícil i no s'aproximaria a la realitat canviant del procés.

El Síndic, al moment de finalitzar les seves actuacions en aquesta investigació, va adreçar una darrera consideració i va matisar que, si bé és cert que la gestió de les llistes d'espera dels centres col·laboradors és una qüestió d'organització interna entre el Departament i els centres en qüestió, la informació que se'n desprèn pot repercutir directament en els usuaris; així, es va considerar oportú remarcar que, en aquesta línia, tenint en compte que actualment ja es disposa d'una plataforma per gestionar les places per mitjà d'una pàgina web, el suggeriment que se li havia adreçat anava dirigit a facilitar la tria de centre als usuaris i a les seves famílies amb la màxima informació possible per prendre aquesta decisió.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 02868/07	Manca d'informació arran de la concessió d'una estada temporal per a gent gran
Q 15550/06	Disconformitat amb les llistes d'espera de residències

## 2. Programa d'ajuts de suport econòmic a les persones grans amb dependència

La darrera convocatòria del programa d'ajuts de suport econòmic a les persones grans amb dependència correspon a la Resolució ASC/3632/2007, de 16 de novembre, per la qual s'obre convocatòria per a la concessió dels diversos ajuts derivats dels programes per a la gent gran. Aquesta resolució també preveu la fórmula d'incorporar-hi les sol·licituds que estaven pendents de resoldre en la convocatòria anterior.

Sobre aquest tema, al llarg del 2008, el Síndic ha continuat amb la tramitació de les queixes que s'havien iniciat en exercicis anteriors referents a aquest programa.

D'una banda, hi havia algunes queixes que feien referència a l'extinció de l'ajuda que percebien en el marc d'aquest programa arran d'una revisió d'ofici iniciada pel Departament. En diverses ocasions (Q 01902/06), el Síndic, un cop efectuades les comprovacions corresponents en la informació que tant el promotor de la queixa com el Departament li havien facilitat, va considerar que de vegades les circumstàncies podien aconsellar una nova avaluació de la persona sol·licitant per determinar l'estat real de dependència, mitjançant les proves necessàries per dirimir les divergències en aquest sentit, i motivar suficientment la decisió final.

Per aquest motiu, el Síndic va suggerir, en més d'un cas, que es fes una nova avaluació de l'estat de dependència de les persones interessades per valo-

rar, amb prou dades, la procedència d'una revocació de la resolució administrativa per la qual es va extingir el dret a la percepció de l'ajut. Val a dir que el Departament va acceptar aquest suggeriment en la majoria de casos.

## L'Administració no compleix el tràmit d'audiència en els procediments de revisió d'ofici dels ajuts

Una altra de les disfuncions que va detectar el Síndic en la tramitació d'aquestes revisions d'ofici era la manca d'articulació del tràmit d'audiència, tal com estipula l'article 84 de la Llei 30/1992, de procediment administratiu, que determina que s'han de donar a conèixer a les persones interessades els procediments instruits. Així, les persones interessades no van conèixer el resultat de les diferents revisions d'ofici fins al moment en el qual van rebre una resolució per la qual se'ls comunicava l'extinció de l'ajuda. En el moment en què les persones interessades van presentar un recurs d'alçada contra la resolució d'extinció, al qual adjuntaven informes en els quals es podia constatar una situació de dependència en una data posterior a la de la revisió d'ofici efectuada, el Departament va desestimar el recurs presentat i va confirmar la resolució anterior motivat pel fet que l'empitjorament podia haver succeït després de la revisió; per tant, calia presentar, si esqueia, una sol·licitud nova.

Per aquest motiu el Síndic va recomanar que, en cas que s'iniciessin nous períodes de revisió d'ofici d'ajuts de suport econòmic a les persones grans amb dependència concedits en convocatòries anteriors, s'articulessin les vies necessàries per respectar, en els diferents casos, els tràmits d'audiència necessaris, i així oferir el màxim de garanties a les persones que haguessin estat objecte d'aquestes revisions (Q 07157/06).

De la resposta del Departament no es va dependre cap referència explícita al suggeriment formulat. Per això, el Síndic va haver de finalitzar les actuacions i va considerar que no s'havia acceptat el suggeriment.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 01902/06	Disconformitat per l'extinció de l'ajut del programa de suport a les persones amb dependències
Q 07157/06	

## 11.5. Inclusió social

### 1. Centre d'acolliment temporal

Al final del 2006 el Síndic va visitar un centre d'acolliment temporal ubicat al Castell de Can Taió, a Santa Perpètua de Mogoda. Aquella visita es va emmarcar en una actuació d'ofici, iniciada arran de diverses queixes rebudes per diferents motius referents a aquest equipament.

Després de diverses investigacions, el Síndic va suggerir al Departament d'Acció Social i Ciutadania que, fins que no s'arribés a un consens amb l'entitat que gestionava l'equipament per dur a terme el canvi d'ubicació de l'entitat, es duguessin a terme les actuacions que es consideressin pertinents per pal·liar les mancances i les irregularitats detectades en l'equipament, sobretot pel que fa a:

- La manca d'autorització administrativa
- Les mancances materials i el deteriorament detectat
- La diversitat de col·lectius d'usuaris atesos en un mateix espai

També va suggerir que es tingués en consideració la possibilitat d'iniciar els expedients sancionadors corresponents.

### El Síndic va detectar irregularitats i mancances en un centre d'acolliment temporal

Així, de la resposta que va facilitar el Departament, se'n desprenien les converses que estaven mantenint el Departament d'Acció Social i Ciutadania, el Departament de Justícia i l'entitat per trobar una nova ubicació a aquesta entitat. El Síndic va ser informat de la cerca d'un nou emplaçament perquè l'entitat pogués desenvolupar la seva activitat, i es comptava amb el suport dels dos departaments de la Generalitat mencionats per fer-ne l'adequació, el trasllat i el manteniment.

D'altra banda, també es va facilitar la informació sobre el conveni de col·laboració institucional entre el Departament i l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda, per a la reordenació del Castell de Can Taió i el seu entorn, el qual preveu les obligacions següents per a cadascun dels signants:

Obligacions del Departament:

- a) Facilitar un emplaçament nou a l'entitat Inicatives Solidàries; restava al Castell l'entitat Grup de

Serveis d'Iniciativa Social, abans anomenada Barcanova, i Gestió i Disseny, SCC (GEDI).

- b) Estudiar la possibilitat, dins la programació territorial, que l'entitat Barcanova pugui implantar un centre ocupacional a l'edifici i l'entorn.
- c) Elaborar un pla d'abast plurianual per rehabilitar l'equipament i adaptar-lo a la normativa vigent.
- d) Adequar l'entorn del Castell per a ús públic.
- e) Destinar una persona com a coordinador/a de l'equipament que, entre altres funcions, mantingui la coordinació amb l'Ajuntament per als assumptes relacionats amb el centre.

Obligacions de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda:

- a) Tramitar i gestionar les llicències necessàries per a la rehabilitació del Castell i del seu entorn i, mitjançant els instruments jurídics escaients, fer-se càrrec de l'import de les despeses derivades de les llicències d'obres, i també de qualsevol altra taxa derivada de l'activitat de l'equipament o que gravi la propietat, inclòs l'impost sobre béns immobles.
- b) Tramitar l'aprovació d'un pla d'usos que reguli les activitats del Castell de Can Taió.
- c) Desistir de les actuacions litigioses iniciades contra l'entitat Inicatives Solidàries.

Finalment, també es va facilitar la informació sobre l'elaboració d'un pla d'abast plurianual per rehabilitar l'equipament i adaptar-lo a la normativa vigent.

Tanmateix, el Departament no va fer referència a cap dels suggeriments que el Síndic li havia adreçat, per la qual cosa aquesta institució va haver de donar per finalitzades les actuacions, i va considerar que els suggeriments adreçats no havien estat acceptats.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
A/O 03073/05	Irregularitats i mancances en un centre d'acolliment temporal

### 2. Sol·licitud d'ajuts econòmics per urgències socials als serveis socials bàsics

El 2008 el Síndic va rebre una queixa d'una família en relació amb els acords arribats amb l'equip de treball social de la seva zona (Q 00632/08). Segons l'escrit de queixa, els promotors manifestaven la disconformitat amb el trencament d'un acord pel que fa a unes ajudes per uns pagaments que la família havia d'afrontar. Així, davant d'un pagament fraccionat, sembla que l'Ajuntament va facilitar una ajuda per afrontar un primer pagament. Tot i així, la queixa de la família expressava la disconformitat amb aquest acord, ja que considerava que el compromís que

havia adquirit l'Ajuntament era d'assumir les dues fraccions.

De la resposta de l'Ajuntament de Barcelona, se'n va desprendre que, un cop efectuat el primer pagament, s'havien proporcionat les eines a la família per poder assumir-ne el segon pels seus propis mitjans. Així, el Síndic no va poder constatar una actuació irregular de l'Ajuntament, ja que, a l'expedient de serveis socials, hi constava l'acord de no facilitar cap més ajut econòmic pel concepte sol·licitat. Tanmateix, un cop es va constatar la divergència entre la informació obtinguda pels promotors de la queixa i la que va facilitar l'Ajuntament, el Síndic va considerar oportú suggerir la possibilitat d'utilitzar la fórmula dels acords per escrit per a aquelles situacions en les quals s'atorgui una ajuda econòmica destinada a afrontar una situació considerada bàsica i urgent que pugui comportar una contraprestació del perceptor. El suggeriment d'aquesta eina es podia considerar una bona pràctica professional que pot oferir garanties tant a l'usuari com al professional dels serveis socials.

**Els pactes que es fan als serveis socials per atorgar ajudes d'emergència social s'haurien de fer per escrit**

Finalment, l'Ajuntament de Barcelona va comunicar que acceptava aquest suggeriment, la qual cosa es va materialitzar mitjançant la comunicació que s'havia fet de la fórmula dels "acords per escrit" com a mecanisme per a situacions en què s'atorguessin ajudes econòmiques bàsiques i urgents als referents dels centres de serveis socials dels districtes.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 00632/08	Disconformitat amb la negativa dels serveis socials de pagar l'ajut d'urgència social

### 3. Llei de prestacions socials de caràcter econòmic

La Llei 13/2006, de prestacions socials de caràcter econòmic, ja va aparèixer a l'informe del Síndic de l'any 2007 perquè es van publicar amb un cert retard els decrets corresponents que la despleguen normativament. Aquest any també s'ha rebut una queixa que manifestava la possibilitat que el desplegament

normatiu causés un perjudici a les possibles persones beneficiàries.

El motiu de queixa raïa en el fet que l'article 31 del Decret 123/2007, de 29 de maig, en què es crea la prestació per atendre les necessitats bàsiques, podia ser contrari al que s'havia establert prèviament a l'article 23.1.b de la Llei 13/2006, de 27 de juliol, en què s'especificava que "els ingressos que perceben per tots els conceptes no superen l'indicador de renda de suficiència establert per l'article 15.2".

La resposta del Departament d'Acció Social i Ciutadania va justificar la manca d'irregularitat en les modificacions que va incloure la Llei 5/2007, de 4 de juliol, de mesures fiscals i financeres; així, l'article 26 d'aquesta llei estableix que "els ingressos que percep la unitat familiar o convivencial per tots els conceptes no superen l'indicador de renda de suficiència incrementat d'un 30% per cada membre a partir del segon".

Així, la redacció de l'article 31.3.c) del Decret 123/2007, de 29 de maig, de desplegament, coincideix amb la redacció actual de la Llei, que textualment diu: "c) Els ingressos que percep la unitat familiar o convivencial per tots els conceptes no han de superar l'indicador de renda de suficiència incrementat d'un 30% per cada membre a partir del segon".

El Departament va informar que la tramitació d'aquesta modificació de la Llei es va iniciar amb anterioritat, però va coincidir en el temps amb la tramitació del decret de desplegament (amb un contingut equivalent, com s'ha indicat en el punt anterior) i va obeir a la necessitat d'ajustar els possibles beneficiaris d'aquesta prestació a les rendes familiars més baixes i, en concret, a les unitats familiars que no poden beneficiar-se de sistemes de protecció per la inserció.

Finalment, sobre el canvi del requisit establert per l'article 15.2, que determina que "els ingressos que perceben per a tots els conceptes no superin l'indicador de renda de suficiència (IRSC)" pel requisit que hi ha al Decret en què es concreten els requisits per accedir a la prestació, que passa a ser "els ingressos que percep la unitat familiar o convivencial per a tots els conceptes no superen l'IRSC incrementat un 30% per a cada membre a partir del segon", el Departament va informar que aquesta mesura es va prendre per evitar iniquitats, ja que es podia donar el cas que tinguessin dret a la prestació persones que no es trobessin en una situació de necessitat. El Departament va remarcar que aquesta prestació no complementava pensions, sinó rendes, i que sempre és subsidiària de les pensions ja existents.

El Síndic va tancar la seva investigació considerant que l'article 31 del Decret 123/2007, de 29 de maig, en

què es crea la prestació per atendre les necessitats bàsiques, s'ajusta a la Llei 13/2006, de prestacions socials de caràcter econòmic, modificada per la Llei 5/2007, de 4 de juliol, de mesures fiscals i financeres.

### 11.6. Ajuts a les famílies

Com es va explicar en l'informe del 2007, el Síndic, atès el volum de queixes rebudes amb relació a diverses incidències referides a l'atorgament de l'ajut per infants a càrrec, va obrir una actuació d'ofici per estudiar-ne els problemes que hi estan relacionats.

Les queixes feien referència a diverses disfuncions: incidències en l'enviament del document de presol·licitud; emissió i notificació de la resolució; retard en el cobrament; requisits d'acreditació de situacions com ara la monoparentalitat i família nombrosa; manca d'informació adequada al ciutadà, ja sigui per la formació deficient del personal que atén via telefònica o presencial com per la manca d'informació distribuïda pel Departament en tríptics i web, entre d'altres.

Davant d'aquestes incidències, el Síndic ha fet diversos suggeriments, entre els quals destaquen el següents:

- a) Estudiar la possibilitat que el Departament envii a la família dels infants una primera presol·licitud emplenada en el moment posterior al naixement.
- b) Estudiar la forma de dotar d'un cert automatisme les renovacions dels ajuts per infants a càrrec menors de tres anys, o buscar, si més no, una simplificació dels tràmits que no impliqui una pèrdua de garanties ni de certesa per part de l'Administració quant al compliment dels requisits.
- c) Prendre mesures per perfeccionar el sistema de tramesa de presol·licituds i assegurar que s'ha fet correctament, per exemple, mitjançant correu certificat i millorant eines informàtiques.
- d) Fixar la forma d'acreditar la monoparentalitat en els casos en què el progenitor beneficiari hagi presentat una reclamació judicial per impagament de pensió d'aliments, amb la concreció de quin certificat es demana, qui el lliura i què s'hi ha de fer constar.
- e) Establir formes alternatives a la certificació d'inici de la via judicial per a les famílies monoparentals que no hagin optat per aquesta via que siguin objectives i comprovables
- f) Assegurar la formació especialitzada al personal que atén les consultes telefòniques i el funcionament correcte del sistema informàtic perquè les dades siguin accessibles i rigoroses. Cal que les famílies puguin accedir a l'estat de tramitació de la seva sol·licitud per telèfon, presencialment o telemàticament.

- g) Buscar la manera de dotar de més difusió la informació i la tramitació respecte als ajuts, especialment per a persones amb difícil accés a Internet.

En el marc de l'actuació d'ofici, a més, el Síndic també va reiterar la necessitat de dur a terme el desplegament de la Llei 18/2003, de suport a les famílies.

El Departament, d'una banda, va acceptar alguns dels suggeriments i va reiterar el seu compromís de millorar la gestió de les prestacions i els ajuts per infants a càrrec. D'altra banda, va informar el Síndic que s'havia avançat en la redacció del decret de desplegament de la Llei 18/2003 i que aquest establiria un sistema d'una única sol·licitud per als nous naixements, adopcions i acolliments amb què es tindrien per sol·licitades la totalitat de les prestacions a què tingués dret a percebre la família de l'infant nascut.

Pel que fa a les convocatòries de les prestacions econòmiques i els ajuts per a les famílies amb filles i fills a càrrec, aquest any han estat regulades per l'Ordre ASC/101/2008, de 4 de març, la qual no presenta grans canvis respecte a la convocatòria anterior.

### Continuen les queixes sobre la manca de recepció del full de confirmació per renovar la prestació per fill a càrrec

Ara bé, arran de la convocatòria d'aquests ajuts per a l'any 2008, es va incloure una nota informativa a la pàgina web del Departament que deia el següent: "Les famílies que durant l'any 2007 van sol·licitar una de les prestacions i que consti que tenen dret a percebre-les aquest any, rebran de forma personalitzada al seu domicili un full de confirmació de les seves dades i un full d'instruccions que explica com fer la confirmació de les prestacions econòmiques per a l'any 2008. Si no l'heu rebut durant el primer semestre de 2008, caldrà fer una nova sol·licitud." En el moment de la redacció de l'informe, però, s'observa que aquest darrer recordatori s'ha eliminat i actualment no hi consta.

Un cop detectada aquesta mancança, com que el desconeixement de l'obligatorietat de presentar sol·licitud de renovació de l'ajuda en cas de no rebre la presol·licitud abans de finalitzar l'any ha estat un dels principals motius de les queixes rebudes en aquest àmbit, el Síndic ha demanat informació al Departament sobre aquesta circumstància.



S'han continuat rebent altres queixes relatives a aquesta temàtica, encara que en una proporció inferior a la d'altres anys. A banda de les queixes motivades per la manca de recepció de full de confirmació de dades, se n'han rebut d'altres per la manca d'informació sobre el tràmit i per la manca i el retard en la resolució i el pagament de les ajudes.

### S'ha d'informar de la necessitat de presentar una nova sol·licitud en cas de no rebre el full de confirmació

També van arribar queixes referides a problemes de manca d'acceptació de la documentació acreditativa en els casos de les famílies nombroses, adopcions dutes a terme a l'estranger i, especialment, amb relació als requisits per a l'acreditació de situacions de monoparentalitat, en què se sol·licita l'establiment de formes alternatives a la judicial.

En gairebé tots els casos, el Síndic ha finalitzat les actuacions per manca d'irregularitat en l'actuació de l'Administració, ja que ha actuat d'acord amb la normativa vigent, tot i que, especialment pel que fa a l'actuació d'ofici 06271/06, les ajudes que regulen la Llei 18/2003 i l'Ordre ASC 101/2008 estan destinades a la protecció econòmica de la família, perquè pugui fer front a les necessitats noves que comporta l'arribada d'un fill o una filla i són de caràcter universal; per tant, l'accés a les ajudes hauria de ser pràcticament automàtic.

Pel que fa als casos en què la manca de cobrament de l'ajuda es deu a la manca de recepció del document de presol·licitud per part del ciutadà o de la confirmació de les dades per part de l'Administració, el Síndic va suggerir a l'Administració que considerés la revisió dels expedients corresponents als anys 2006 i 2007 pels perjudicis causats a pares i mares que van perdre l'ajuda. El suggeriment del Síndic, però, no s'ha acceptat (Q 11404/06, Q 02530/07, Q 04682/07, Q 00018/08, Q 00089/03, Q 00288/08, Q 00703/08, Q 00552/08, Q 00311/08 i Q 05305/07).

D'altra banda, el Síndic ha suggerit que s'estableixi un sistema, més segur i d'acord amb la normativa sobre procediment administratiu vigent, que permeti al ciutadà conèixer l'estat de tramitació de l'expedient i tenir constància fefaent de la recepció de la confirmació de dades i de la renovació de la sol·licitud.

El desplegament de la Llei 18/2003 mitjançant decret i l'establiment d'un nou sistema d'una única sol·licitud sembla la solució a aquest problema i el

Departament manifesta que s'està avançant en el procés d'aprovació d'un decret en aquest sentit.

Altres qüestions ja tractades en exercicis anteriors s'han tornat a plantejar durant el 2008. És el cas de les queixes sobre la manca de compliment de la normativa sobre procediment administratiu. N'és un exemple la queixa 05010/06, en què un ciutadà va reclamar la resolució de la sol·licitud d'ajuda per infant a càrrec presentada. El Departament va informar el Síndic que sí que hi havia hagut resolució, però que no podia garantir-ne la recepció per part de la persona interessada. El Síndic va suggerir en aquest cas que se l'hi notifiqués degudament en compliment de la normativa vigent.

Pel que fa als casos d'acreditació de monoparentalitat, s'ha reiterat la necessitat que el Departament revisi cas per cas si la persona acredita que l'infant depèn econòmicament d'un sol progenitor, encara que no es disposi del certificat de l'existència d'un procediment judicial en curs de reclamació de l'impagament d'aliments, d'acord amb l'article 4.2 de l'Ordre 101/2008. Aquesta ordre especifica que en cas que no es disposi de la documentació requerida es poden aportar altres documents acreditatius de les diferents circumstàncies familiars que hagi de valorar l'òrgan que ha de resoldre la concessió de les prestacions econòmiques i dels ajuts (Q 07700/06, 00428/08).

Finalment, el Síndic va intervenir en una queixa formulada per una família que va presentar una sol·licitud de prestació per infant a càrrec un cop l'infant ja havia mort. L'Oficina d'Atenció al Ciutadà d'Igualada ni tan sols va admetre a tràmit la sol·licitud. El Departament va estudiar el cas, va corregir la seva actuació i va concedir la prestació corresponent a la família de l'infant que havia mort després de néixer (Q 00931/08).

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 11404/06 Q 02530/07 Q 04682/07 Q 00018/08 Q 00089/03 Q 00288/08 Q 00703/08 Q 00552/08 Q 00311/08 Q 05305/07 Q 05010/06	Manca de cobrament de l'ajuda per fills a càrrec
Q 07700/06 Q 00428/08 Q 00931/08	Incompliment de la normativa sobre procediment administratiu pel que fa a la resolució de la sol·licitud d'ajuda per infant a càrrec Acreditació de la monoparentalitat Ajut per infant a càrrec

### 11.7. Relacions amb les administracions

La major part de queixes rebudes en aquesta àrea impliquen una relació constant amb el Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat.

La valoració que s'ha de fer de la resposta obtinguda per part del Departament és, en general, correcta. Tanmateix, s'ha de remarcar un augment de les respostes en què la informació és breu i incompleta, la qual cosa ha comportat haver de fer nous requeriments d'informació. En aquesta manca d'informació, ressalta la tendència del Departament a facilitar la dada concreta de com ha finalitzat l'expedient i ser menys diligent a l'hora d'atendre les qüestions de caràcter més general que planteja el Síndic sobre les causes del retard o l'actuació de mala administració. S'ha de tenir en compte que l'actuació del Síndic, a banda de la resolució del cas concret, pretén esbrinar les causes que l'han motivat, amb la finalitat, sens dubte compartida pel Departament, de poder contribuir a la garantia dels drets dels ciutadans en la seva relació amb l'Administració.

És cert que aquesta tendència s'insereix en un context d'un fort augment de les queixes en la matèria a causa de l'increment derivat de l'aplicació de la Llei de la dependència, però aquesta situació –que no solament es produeix en l'àmbit de la Llei de la dependència– no ha de ser una causa que justifiqui una menor qualitat en la resposta.

També s'han de remarcar les demores en la resposta al Síndic, la qual cosa afecta tant el Departament com altres administracions afectades. En aquests casos, habitualment, el retard a respondre el Síndic no deixa de ser un reflex del retard de l'Administració a resoldre els procediments més enllà dels terminis establerts legalment. Per aquesta raó, el Síndic, a més de reiterar la seva petició d'informe, insisteix en la necessitat que les administracions resolguin dins de termini, ja que aquesta és una qüestió fonamental per a la garantia de la bona administració. Val a dir que en procediments com ara la tramitació dels ajuts a la dependència, la intervenció de diverses administracions fa que de vegades n'hi hagi una, especialment la municipal, que atribueixi el seu retard al fet d'estar pendent de rebre informació de l'Administració autonòmica. Aquest fet comporta, alhora, la queixa de l'Administració municipal al Síndic per aquesta circumstància.

Pel que fa a les queixes rebudes que afecten els ens locals, ja siguin ajuntaments o consells comarcals, val a dir que en general des d'aquest àmbit de govern també s'ha obtingut la informació necessària per dur a terme la tasca del Síndic. Tanmateix, s'ha de remarcar negativament alguna actitud escassament col·laboradora en la tasca del Síndic com la de l'Ajuntament de Viladecavalls en la queixa 04573/07, sobre la

manca d'atenció del consistori a les demandes dels veïns de definir prioritats en matèria d'accessibilitat i eliminació de barreres i d'adoptar mesures per garantir el compliment de la normativa d'accessibilitat al municipi.

De nou, enguany 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 estan 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, concretament dels consells comarcals de l'Alt Camp, l'Alt Empordà, l'Alt Penedès, l'Alt Urgell, l'Aran, el Bages, el Baix Penedès, el Baix Camp, el Baix Ebre, el Baix Empordà, el Baix Llobregat, el Barcelonès, el Berguedà, la Cerdanya, el Garraf, les Garrigues, el Gironès, l'Anoia, la Garrotxa, la Noguera, la Segarra, la Selva, el Maresme, el Montsià, Osona, el Pallars Jussà, el Pallars Sobirà, el Pla d'Urgell, el Pla de l'Estany, el Priorat, el Ripollès, el Solsonès, el Tarragonès, la Terra Alta, l'Urgell i el Vallès Oriental, en relació amb l'actuació d'ofici sobre barreres arquitectòniques. Cal remarcar, però, que encara queden per respondre la resta de consells als quals s'ha remès el qüestionari.

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.

Finalment, com en l'exercici anterior, cal esmentar la bona col·laboració rebuda per part dels treballadors i els educadors socials dels serveis d'atenció primària, dels serveis especialitzats i, fins i tot, d'entitats i organitzacions sense ànim de lucre, els quals han col·laborat amb el Síndic i han completat informacions de vegades poc concretes facilitades pels promotors de la queixa.

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

**Queixa 14280/06**

**Disconformitat amb la taxa de l'Ajuntament de Tarragona relativa a la reserva d'espai d'estacionament de vehicles de titulars de targetes per a persones amb discapacitat**

Amb relació a la queixa per la taxa de l'Ajuntament de Tarragona relativa a la reserva d'espai d'estacionament de vehicles de titulars de targetes per a persones amb discapacitat, el Síndic suggereix la possibilitat d'establir unes

bases específiques que regeixin l'atorgament de subvencions per part de l'Ajuntament adreçades a persones amb un nivell d'ingressos baix per fer efectives les despeses de la reserva d'espai d'estacionament de vehicles de titulars de targetes per a persones amb discapacitat.

**Accepta la resolució**

**Queixa 09070/06**

**Disconformitat per la resolució del Departament d'Acció Social i Ciutadania que extingia l'ajut a les persones amb dependències**

Arran de la queixa per la resolució del Departament d'Acció Social i Ciutadania que extingia l'ajut a les persones amb dependències, el Síndic suggereix, sens perjudici de la valoració tècnica que correspongui, que es faci una nova avaluació de l'estat de dependència de la persona interessada, per tal de 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 manera 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 diferents casos, els tràmits d'audiència necessaris, i així oferir el màxim de garanties a les persones que hagin estat objecte d'aquestes revisions.

**Accepta parcialment la resolució**

**Queixa 03954/07**

**Disconformitat per la denegació d'accés de persones discapacitades a mitjans de transport o altres llocs públics en companyia de gossos d'assistència**

Amb referència a la queixa per la denegació d'accés de persones discapacitades a mitjans de transport o altres llocs públics en companyia de gossos d'assistència, el Síndic recomana que es promogui una reforma de la legislació sobre accessibilitat, en el sentit d'incloure dins de la previsió de l'article 33.3 i del punt 3.1.3. de l'annex 3 del Decret 135/1995, de 24 de març, la figura dels gossos d'assistència en general (és a dir, gossos pigall, gossos de servei i gossos d'avis), i incloure dins del Codi d'accessibilitat de Catalunya (Decret 135/1995, de 24 de març) una previsió que reculli el deure de les administracions públiques de permetre l'accés dels gossos d'assistència a qualsevol lloc o espai públic. També recomana a l'Entitat Metropolitana del Transport que promogui un canvi estatutari per permetre l'accés d'aquests gossos als vehicles.

**Accepta parcialment la resolució**

**Queixa 15537/06**

**Disconformitat per la manca d'existència d'un carnet que acrediti la condició de discapacitat**

Amb relació a la queixa per la manca d'existència d'un carnet que acrediti la condició de discapacitat, el Síndic recomana que s'estableixin les mesures legals necessàries per poder crear un tipus d'acreditació de grau de discapacitat, en format de carnet o targeta, mitjançant el qual les diferents persones que tinguin reconegut un grau de discapacitat superior al 33% ho puguin acreditar amb un instrument més pràctic i còmode.

**Accepta parcialment la resolució**



## 12. TRIBUTS

### 12.0. Tributs en xifres

### 12.1. Introducció

### 12.2. Les hisendes locals

1. L'impost sobre béns immobles
2. L'impost sobre vehicles de tracció mecànica
3. L'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana
4. Taxes
5. Contribucions especials

### 12.3. Tributs autonòmics

1. L'impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats
2. El cànon de l'aigua

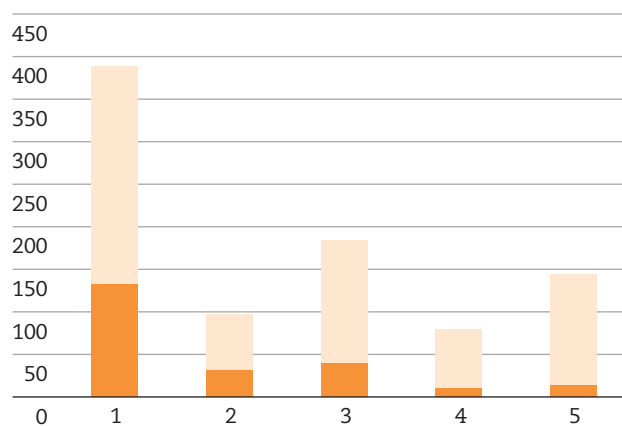
### 12.4. Relacions amb les administracions

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

## 12.0. Tributs en xifres

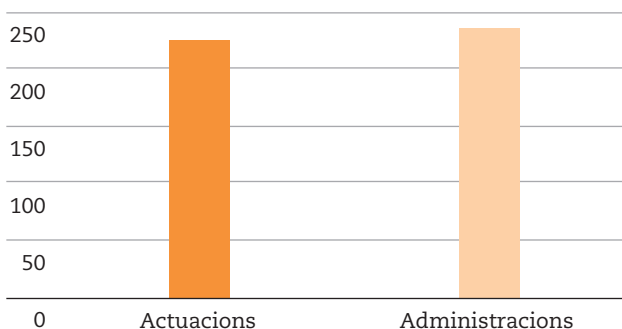
### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2008

	O	Q	C	Total
<b>1 Tributs locals</b>	<b>1</b>	<b>131</b>	<b>257</b>	<b>389</b>
Contribucions especials	-	11	37	48
Impostos	-	67	142	209
Preus públics	-	5	6	11
Taxes	1	48	72	121
<b>2 Tributs autonòmics</b>	<b>-</b>	<b>33</b>	<b>62</b>	<b>95</b>
Donacions i successions	-	13	44	57
Preus públics	-	4	0	4
Taxes	-	4	9	13
Transmissions patrimonials	-	12	9	21
<b>3 Tributs estatals</b>	<b>-</b>	<b>37</b>	<b>147</b>	<b>184</b>
IRPF	-	34	131	165
IVA	-	1	10	11
Societat	-	2	4	6
Taxes	-	-	2	2
<b>4 Cadastre</b>	<b>-</b>	<b>11</b>	<b>69</b>	<b>80</b>
<b>5 Altres</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>129</b>	<b>142</b>
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>223</b>	<b>664</b>	<b>890</b>



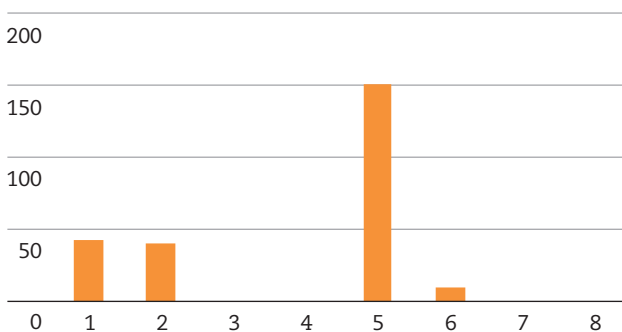
### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Adm.
Una administració afectada	216	216
Dues administracions afectades	9	18
Tres administracions afectades	1	3
<b>Total</b>	<b>226</b>	<b>237</b>



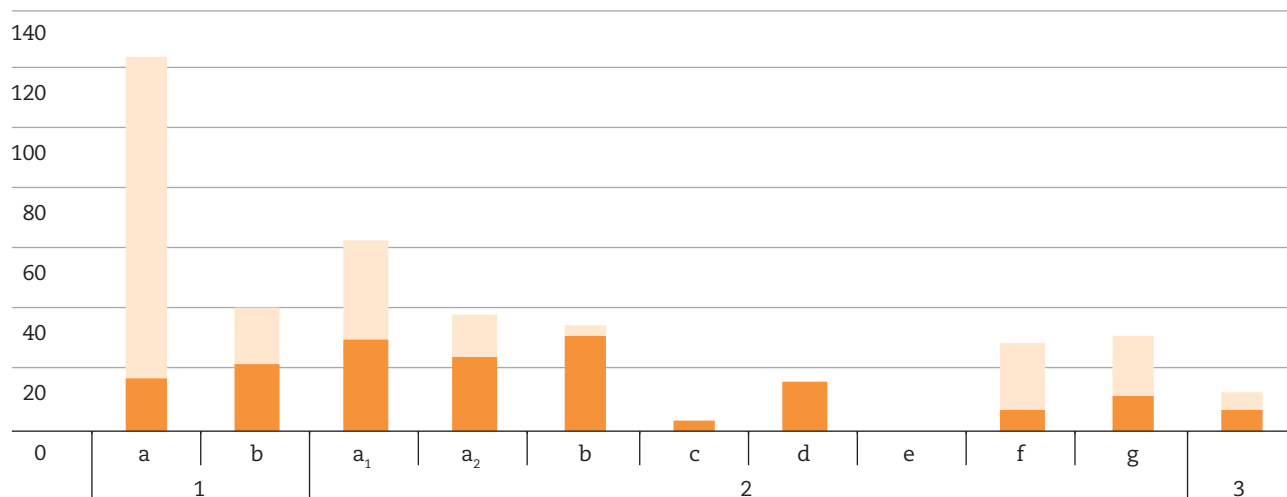
### c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2008

Típus d'administració	O	Q	Total
1 Administració autonòmica	1	39	40
2 Administració central	-	38	38
3 Administració institucional	1	-	1
4 Administració judicial	-	-	-
5 Administració local	1	149	150
6 Administració perifèrica	-	8	8
7 Serveis d'interès general	-	-	-
8 Altres	-	-	-
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>234</b>	<b>237</b>



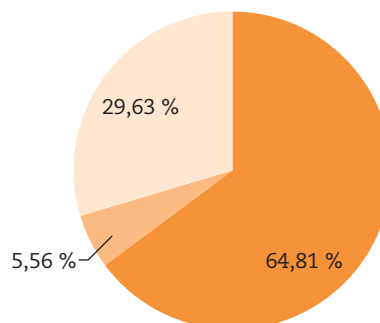
**d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2008**

	<2008	2008	Total	
<b>1 En tramitació</b>	<b>40</b>	<b>126</b>	<b>166</b>	<b>41,92%</b>
a Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	18	107	125	31,57%
b Pendent de resposta a la resolució del Síndic	22	19	41	10,35%
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>123</b>	<b>94</b>	<b>217</b>	<b>54,80%</b>
a Actuació correcta de l'Administració:				
a <sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic	30	33	63	15,91%
a <sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic	25	14	39	9,85%
b Accepta la resolució	31	4	35	8,84%
c Accepta parcialment la resolució	3		3	0,76%
d No accepta la resolució	16		16	4,04%
e No col·labora			0	0,00%
f Tràmit amb altres ombudsman	7	22	29	7,32%
g Desistiment del promotor	11	21	32	8,08%
<b>3 No admesa</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>3,28%</b>
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>226</b>	<b>396</b>	<b>100,00%</b>



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

Accepta la resolució	35	64,81%
Accepta parcialment la resolució	3	5,56%
No accepta la resolució	16	29,63%
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100,00%</b>



## 12.1. Introducció

En l'àmbit tributari s'han plantejat qüestions tant amb relació a les hisendes locals com als tributs autonòmics. Amb relació als tributs locals, les queixes s'han centrat en l'impost de béns immobles, respecte dels quals destaquen els problemes en les notificacions

Pel que fa a l'impost sobre vehicles de tracció mecànica, cal remarcar la decisió de l'Ajuntament de Lliçà de Vall d'admetre la retroactivitat de l'exempció en l'impost sobre els vehicles de tracció mecànica de persones amb discapacitat.

Finalment, pel que fa a l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU), s'han tractat qüestions relatives a la gestió de l'impost.

En l'àmbit dels tributs autonòmics, amb relació a l'impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentals, s'han tornat a plantejar qüestions relatives al concepte de *residència habitual*.

També han estat objecte d'actuació algunes decisions en relació amb el cànon de l'aigua.

## 12.2. Les hisendes locals

### 1. L'impost sobre béns immobles

#### La notificació edictal vs. notificació individual en l'IBI

L'ordenament jurídic en matèria tributària i la jurisprudència han configurat les notificacions com un deure de les administracions públiques sempre que els interessos legítims dels ciutadans quedin afectats per l'activitat administrativa.

La doctrina ha qualificat la notificació com una de les institucions més importants del dret administratiu, ja que, d'una banda, en depenen la validesa i l'eficàcia dels actes administratius dictats. D'altra banda, és el pressupòsit perquè aquests puguin ser impugnats per la persona interessada en defensa dels seus drets i interessos mitjançant la interposició dels recursos corresponents. Així doncs, es constitueix com una garantia dels ciutadans per a l'exercici efectiu del dret de tutela judicial dels interessos legítims previst a l'article 24.1 de la Constitució.

El contingut dels drets i els interessos dels subjectes passius de la relació juridicotributària que en resulten afectats comporta que la notificació sigui un element essencial en els procediments tributaris i són *conditio iuris* de l'eficàcia i l'executivitat de l'acte administratiu. Per aquest motiu, la manca de notifi-

cació o una notificació defectuosa provoca que els actes dictats no puguin desplegar els efectes jurídics que els són propis.

L'article 102.3 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, determina que els rebuts de cobrament periòdic, una vegada notificada la liquidació corresponent a l'alta en el registre respectiu, padró o matrícula, poden notificar-se col·lectivament en les successives liquidacions mitjançant edictes.

El Tribunal Suprem ha mantingut sempre una interpretació molt estricta d'aquest apartat; exigeix, en primer lloc, la notificació individual, de forma fefaent, de la liquidació corresponent a l'alta en el padró, i considera que la prova que s'ha efectuat aquesta notificació és el document de notificació que ha d'estar en poder de l'Administració. En segon lloc, ha condicionat la validesa de la notificació edictal a la identitat substancial de les liquidacions. Qualsevol augment de la base imposable sobre la resultant de les declaracions s'ha de notificar al contribuent amb l'expressió dels fets i els elements addicionals que el motiven i, si no es notifica d'aquesta manera, s'entén que la liquidació no s'ha notificat amb l'anul·lació conseqüent de qualsevol acte posterior.

L'única excepció a l'obligació de notificar individualment l'augment de base sobre la resultant de la liquidació és el cas en què la modificació provingui de revaloracions de caràcter general autoritzades per les lleis, normalment les lleis de pressupostos generals de l'Estat.

**Una modificació que alteri una liquidació d'exercicis anteriors s'ha de notificar individualment**

S'han tramitat dues queixes (Q 00403/07 i Q 04799/07) en què els contribuents manifestaven la disconformitat amb la manca de notificació personal de les liquidacions de l'impost sobre l'increment de valor de béns de naturalesa urbana el primer exercici en què la quota tributària va experimentar un augment per la incorporació del recàrrec metropolità del transport.

El recàrrec metropolità sobre l'impost de béns immobles (IBI) aplicat per l'Entitat del Transport, anomenat recàrrec del transport, afegeix un determinat increment a la quantitat que correspondria satisfer per l'IBI. Per tant, els deutes tributaris de l'IBI que s'obte-



nen de l'aplicació del valor cadastral i de la base liquidable de cada finca s'incrementen per l'aplicació d'un percentatge sobre la base imposable de l'impost fruit de l'aplicació del recàrrec de transport.

Aquest recàrrec constitueix un tribut de cobrament periòdic que pot ser liquidat de forma conjunta amb el rebut de l'IBI o bé en un rebut separat. Sobre la base de la configuració jurídica del tribut com un impost de cobrament periòdic, l'Entitat Metropolitana del Transport (EMT) va defensar la notificació correcta mitjançant edictes.

No obstant això, atès que no va notificar-se el primer exercici d'incorporació del recàrrec del transport, el Síndic va determinar que les liquidacions tributàries, tant la de l'exercici d'alta com les posteriors, eren nul·les de ple dret i calia tornar a practicar les notificacions de forma individual i retornar els recàrrecs i els interessos satisfets indegudament pels ciutadans. L'Entitat Metropolitana del Transport no va acceptar el suggeriment formulat.

Un altre supòsit que s'ha plantejat ha estat la queixa 07966/05, relativa a la divisió del rebut de l'impost sobre béns immobles per la concurrència de diversos obligats tributaris.

L'Ajuntament de Torredembarra va desestimar una sol·licitud de divisió del rebut de l'IBI entre els quatre propietaris de l'immoble, tot i que el subjecte passiu havia complert les obligacions formals establertes en l'article 35.6 de la Llei general tributària. Posteriorment, va procedir a la revocació de la resolució emesa i va estimar la petició formulada, ja que la gerència territorial del cadastre va modificar la titularitat cadastral amb efectes del 2006.

No obstant això, l'alta en el padró de la finca va efectuar-se amb efecte de l'exercici de 2005, i no es va dur a terme la notificació de la liquidació de l'IBI corresponent, sinó que la notificació va efectuar-se mitjançant publicacions edictals. En conseqüència, com que no s'havia acreditat la notificació individualitzada de l'alta, el Síndic va estimar que no s'havia seguit el procediment legalment establert i que, per tant, són nul·les les successives liquidacions incorporades al padró i s'han de retornar els imports indegudament satisfets corresponents a l'exercici 2005.

D'acord amb aquestes consideracions, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Torredembarra que donés les ordres oportunes per retornar els imports indegudament satisfets pel contribuent corresponents a la liquidació de l'impost sobre béns immobles de l'any 2005 i, si esqueia, practiquessin noves liquidacions a nom de cadascun dels propietaris de la parcel·la cadastral. L'Administració no ha acceptat el suggeriment.

### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 00403/07	Recàrrec del transport metropolità
Q 04799/07	manca de notificació de l'alta
Q 07966/05	Manca de notificació de l'alta en el padró

## 2. L'impost sobre vehicles de tracció mecànica

L'Informe 2007 exposava que algunes persones s'havien adreçat al Síndic per plantejar la negativa d'alguns ajuntaments a aplicar retroactivament l'exempció legal de l'impost de vehicles de tracció mecànica (IVTM) a una persona que tenia reconeguda una discapacitat superior a un 33%. Concretament, l'Ajuntament de Lliçà de Vall (Q 10243/06), el qual estimava l'aplicació de l'exempció per a l'any 2007, però no per a l'any 2006, pel fet que la persona interessada 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."

### L'exempció de l'IVTM a persones discapacitades té efectes retroactius

El Síndic entén que l'acte administratiu de concessió de l'exempció fiscal pot atorgar-se amb eficàcia retroactiva si, en la data de meritament de l'impost, el vehicle es troba matriculat a nom de la persona amb discapacitat, és per al seu ús exclusiu i el titular del vehicle té una discapacitat igual o superior al 33%. Aquesta retroactivitat té com a límit la prescripció. Aquest criteri és coincident amb el de la consulta tributària amb efectes vinculants emesa per la Subdirecció General de Tributs Locals en data 18 de febrer de 2005, que no quedava desvirtuada per l'existència d'una ordenança fiscal aprovada en sentit contrari, atès el principi de jerarquia de les normes en virtut del qual és clara la prevalença de la llei amb relació a les ordenances municipals. D'acord amb aquesta consideració, l'Ajuntament de Lliçà de Vall va rectificar el seu criteri inicial, va acceptar el suggeriment del Síndic, va donar efectes retroactius aquesta exempció i la va aplicar a l'exercici 2006.

Així doncs, el Síndic ha finalitzat l'actuació d'ofici 03643/07 i es reafirma en aquest criteri, per la qual cosa ha tramès a l'Administració les consideracions següents:

- El reconeixement previ per l'Administració és un acte administratiu declaratiu del dret a gaudir de l'exempció, ja que l'Administració únicament ha de comprovar l'existència dels requisits legalment establerts. En cap cas pot considerar-se un acte constitutiu del dret a gaudir de l'exempció. Per aquest motiu, la naturalesa jurídica del caràcter rogatori és que l'acte declaratiu de l'Administració del dret a gaudir l'exempció esdevé una condició de la seva aplicació, no de la seva existència. Es tracta d'una condició legal d'aplicabilitat, a fi que l'Administració comprovi l'existència dels requisits que la configuren.
- Els efectes del fet imposable es produeixen en el moment en què té lloc. Per aquest motiu, si ja en aquest moment concorren els elements que integren la seva modalitat exempta, naixerà l'exempció. Aquest fet comporta que, si bé el contribuent no va sol·licitar l'exempció abans del moment del meritament del tribut o dins el termini per recórrer contra la liquidació, ja complia tots els requisits necessaris, de manera que aquesta omisió no pot, en cap cas, comportar una pèrdua del dret, ja que aquesta conseqüència hauria d'estar prevista expressament en la norma.
- El caràcter rogatori de l'exempció no obsta perquè no pugui desplegar els seus efectes en relació amb exercicis anteriors, ja que es tracta d'un fet exempt de tributació des del moment de complir els requisits essencials per a la concessió de l'exempció.
- Un cop reconegut el dret d'aplicació de l'exempció per part de l'Administració, no hi ha cap inconvenient, des de la perspectiva legal, perquè sigui procedent l'exigència dels períodes anteriors, fins i tot en la via de constrenyiment amb motius taxats d'oposició, ja que es tracta d'un fet imposable exempt de tributació que determina una nul·litat de ple dret de les liquidacions emeses quant al vehicle matriculat a nom de la persona amb discapacitat. Per tant, sempre que no hi convergeixi la prescripció, és procedent la devolució de les quantitats embargades en tant que quantitats indegudament ingressades corresponents a un fet exempt de tributació.
- L'Administració tributària fa una interpretació literalista del caràcter rogatori de l'exempció. El que el precepte vol dir únicament és que l'Administració tributària no és competent per al reconeixement de la concurrència d'un grau de discapacitat en una determinada persona. No significa, doncs, que la resolució per la qual es reconeix el grau de discapacitat hagi de ser prèvia a la realització del fet imposable, sinó simplement que Hisenda no pot reconèixer l'exempció sense que hi hagi una resolució prèvia (prèvia al reconeixement de l'exempció, no

prèvia a la realització del fet imposable) de l'Administració tributària.

- La declaració errònia del contribuent de no sol·licitar en el termini establert i la forma escaient l'exempció no pot tenir altres conseqüències que la de procedir a revisar-lo de conformitat amb l'article 156 de la Llei general tributària (LTG), i s'ha d'entendre que s'ha produït un ingrés indegut per part del contribuent, que d'acord amb l'article 155 de la LGT comporta l'obligatorietat de la devolució.

D'altra banda, són múltiples les queixes presentades al Síndic, relatives a les dificultats amb què es troben els ciutadans perquè l'Administració tributària reconegui i apliqui l'exempció per raó de discapacitat en l'impost sobre vehicles de tracció mecànica i que estableix l'article 93.1.e) del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, que aprova el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals.

L'objecte de disconformitat de les queixes 04810/08 i 04817/08 és que les persones interessades tenen reconeguda la prestació d'una pensió per incapacitat total per l'Institut Nacional de la Seguretat Social. Un cop sol·licitada l'aplicació de l'exempció per raó de discapacitat en l'IVTM, l'exempció ha estat desestimada per l'Ajuntament de Sant Julià de Ramis i per l'Organisme Autònom de Gestió i Recaptació de Tributs Locals de la Diputació de Lleida.

El Síndic s'ha adreçat a ambdues administracions per recordar que l'article 1.2 de la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat estableix que "es consideren afectats per una minusvalidesa en grau igual o superior al 33% els pensionistes de la Seguretat Social que tenen reconeguda una pensió d'incapacitat permanent en grau de total, absoluta o gran invalidesa i els pensionistes de classes passives que tinguin reconeguda una pensió de jubilació o de retir per incapacitat permanent per al servei o inutilitat".

No obstant això, des de l'entrada en vigor de la Llei, en relació amb l'article 1.2, es van prendre decisions administratives heterogènies i, de vegades, contradictòries, emanades dels diferents òrgans de les administracions públiques, en relació amb la forma d'acreditar l'assimilació al grau de minusvalidesa. Aquest fet va provocar que es dictés el Reial decret 1414/2006, d'1 de desembre, amb la finalitat de precisar l'abast de l'equiparació del grau de minusvalidesa que preveu l'article 1.2 de la Llei 51/2003 i de fixar uns criteris homogenis d'actuacions per a tot l'Estat.

El Tribunal Suprem també s'ha pronunciat en relació amb aquesta qüestió en la sentència dictada en data 28 de gener de 2008, en un recurs de cassació per unificació de la doctrina, i ha establert la doctrina legal que, en l'àmbit i per a les previsions de la Llei

51/2003, opera l'automaticitat de l'homologació, de manera que les persones que estiguin en les situacions d'incapacitat descrites en l'article 1.2 i pretinguin fer efectiva la realitat de l'existència de la simple condició de minusvalidesa xifrada en el 33%, dins l'àmbit d'aplicació de la llei esmentada, solament han d'acreditar la situació d'incapacitat permanent legalment homologada.

Finalment, al marge de la problemàtica general derivada de l'exempció per discapacitat, cal deixar constància de la decisió de l'Ajuntament d'Artesa de Segre (Q 04469/06) de retornar els imports cobrats erròniament per un remolc que no havia d'haver tributat per aquell concepte, ja que no estava subjecte a l'impost; això sí, nou anys després d'haver-lo liquidat i després de diverses recomanacions i dues visites a l'Ajuntament per part d'assessors del Síndic. Sembla just reconèixer que aquest ajuntament, encara que tard, reacciona i retorna allò que mai hauria d'haver cobrat.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumptes
Q 04469/06	Artesa de Segre; devolució d'ingressos indeguts
Q 04810/08	Reconeixement del grau de discapacitat per a beneficis fiscals
Q 04817/08	

### 3. L'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana

L'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU) és un tribut municipal, de caràcter potestatiu, el qual grava l'increment de valor que s'ha generat en relació amb els terrenys urbans amb motiu d'una transmissió.

Tanmateix, cal destacar que aquesta figura tributària local ha estat objecte d'una controvèrsia profunda pel que fa al seu fonament. Tot i la seva llarga trajectòria en el sistema tributari local, la conclusió final ha estat que el tribut no té cap altra finalitat que contribuir al sosteniment de les despeses públiques. En darrer terme, la seva justificació constitucional es troba a l'article 31.1 de la Constitució.

Pel que fa al tipus de queixes que s'han tramitat en el decurs de l'any 2008 en relació amb aquest impost, cal destacar-ne un denominador comú: els contribuents que s'adreçaven al Síndic manifestaven la disconformitat amb aspectes relatius al que es podria denominar la gestió de l'impost.

Dins aquest concepte, s'engloben qüestions com ara:

- El contingut de les ordenances fiscals que els ajuntaments respectius havien elaborat en desenvolupant

par la capacitat normativa legalment reconeguda i que, en el cas d'aquest impost, és imprescindible perquè es tracta d'un impost de caràcter potestatiu.

- Els càlculs erronis en els supòsits en què el terreny gravat amb l'impost, originàriament resultava que era de dos condominis per meitats indivises, i el fet imposable esdevenia, a resultes de la dissolució de la comunitat, per quotes. L'Administració no ho havia entès així i havia practicat les liquidacions de forma errònia.
- El sistema de liquidació directa de l'impost que practicava l'Administració municipal o el fet que posteriorment el contribuent estigués obligat a fer una declaració prèvia. En especial, la manca d'informació que havia deixat de rebre el subjecte passiu sobre aquestes obligacions fiscals. En aquest mateix sentit, l'obligació de pagament d'una taxa pel fet que l'Administració calculés l'import de la quantitat que havia d'abonar en el moment de liquidar el tribut en qüestió.
- El fet que l'Administració admetés únicament com a forma de pagament el diner en efectiu o un taló conformat i el pagament en una sola entitat bancària.

En el cas concret de la queixa 13437/06, la persona interessada posava de manifest la disconformitat amb l'Administració municipal, concretament amb l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat, perquè en el moment de practicar la liquidació de l'IIVTNU s'havia trobat amb un seguit de qüestions que, segons el seu parer, contravenien els seus drets com a administrat i contribuent :

- El cobrament d'una quantitat per calcular l'import de l'impost de plusvàlua.
- El fet que la persona interessada no va ser informada que, en el moment de portar a terme la venda, havia de presentar una declaració per liquidar l'impost, motiu pel qual, com que no ho havia fet, va haver de satisfer la liquidació amb recàrrec.
- El fet que fa uns anys era l'Ajuntament qui feia aquestes liquidacions sense necessitat que els ciutadans presentessin cap declaració i que, en el moment en què el contribuent en qüestió volia practicar la liquidació, s'havia modificat el sistema sense informar degudament els ciutadans quan anaven a les oficines municipals a demanar informació abans de la venda del seu bé immoble.
- El fet que l'Ajuntament únicament admetia com a forma de pagament el diner en efectiu o taló conformat i el pagament en una sola entitat bancària.

Un cop es va rebre la informació sol·licitada, el Síndic va fer un seguit de consideracions a l'Ajuntament:

Pel que fa al cobrament d'una taxa per a l'elaboració d'un avanç de liquidació, se li va indicar que la demanda d'informació tributària a l'Ajuntament per

part d'un ciutadà davant la possible o efectiva transmissió d'un bé immoble li suposava haver d'abonar aquesta taxa i, a més, si es materialitzava la transmissió, l'impost corresponent. D'aquesta manera, es repercutien al ciutadà els costos de càlcul de la quota de l'impost, quan, més enllà del que significa la impressió del document d'avanç de liquidació, no es tracta d'una activitat afegida a les de gestió i liquidació tributàries que corresponen a l'Administració, ja que el càlcul del deute tributari forma part del procediment de liquidació.

### La sol·licitud d'informació sobre deures fiscals no pot constituir el fet imposable d'una taxa

Per tant, la demanda d'informació d'un ciutadà amb relació a l'impost de plusvàlua, tant si es tracta d'una informació general com referida a un cas concret, s'inscriu dins de l'exercici de les funcions administratives que té l'ajuntament en l'àmbit de la defensa de l'interès públic al qual ha de servir l'Administració amb objectivitat.

D'acord amb aquestes consideracions, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que adoptés els acords que corresponguessin per deixar sense efecte l'apartat 3 de l'epígraf 4 de l'article 6 de l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa per expedició de documents administratius de Cornellà de Llobregat, que recull com a documents objecte d'exacció l'emissió de l'avanç de la liquidació de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana.

Així mateix, va constatar que l'Ajuntament solament admetia el pagament de les liquidacions i les autoliquidacions a la caixa municipal i en una única entitat bancària. En aquest sentit, el Síndic va recordar-li l'obligació que té l'Administració de facilitar al màxim el compliment per part de la ciutadania dels seus deures fiscals, entre els quals s'inclou de forma essencial fer el pagament dels tributs.

En aquest mateix sentit, va manifestar a l'Administració que constituïa una pràctica habitual a la major part de municipis el fet que les liquidacions es poguessin abonar a qualsevol entitat bancària amb oficina oberta al municipi i, fins i tot, en caixers automàtics mitjançant la incorporació d'un codi de barres a les liquidacions o també telemàticament per Internet. L'Ajuntament de Cornellà de Llobregat va acceptar totes les consideracions i els suggeriments que el Síndic li va formular.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 13437/06	Cornellà de Llobregat; discrepàncies en el càlcul de l'impost de plusvàlua municipal

#### 4. Taxes

##### La interposició de recursos no pot estar gravada pel pagament d'una taxa

Un ciutadà va adreçar-se a la institució per manifestar la disconformitat amb l'actuació de l'Ajuntament de Vic sobre diversos aspectes que no tenien un contingut pròpiament tributari (Q 00779/08).

Fruit de les investigacions dutes a terme pel Síndic, es va observar que per cada escrit d'al·legacions i recursos de reposició presentats, el ciutadà va haver de satisfer una taxa per un import de 6 euros en concepte de taxa per expedició de documents administratius per la presentació de recursos, reclamacions i assumptes no avaluables.

El Síndic va adreçar-se a l'Administració i li va indicar que, d'una banda, en el fet imposable de la taxa per expedició de documents administratius establert en l'Ordenança fiscal número 6 del municipi, s'estableix que no estan sotmesos a aquesta taxa, entre d'altres, els recursos administratius contra resolucions municipals de qualsevol classe. Aquest precepte no pot ser d'una altra manera, ja que la presentació d'al·legacions i recursos contra els actes administratius per part dels ciutadans és el mecanisme establert legalment perquè puguin defensar els seus drets i interessos.

### La presentació d'un recurs no pot estar subjecta a taxa

La impugnació dels actes administratius té com a fonament garantir l'exercici efectiu del dret de tutela establert a l'article 24 de la Constitució, dret fonamental que té com a missió garantir que els ciutadans no es trobin en una situació d'indefensió pels actes dictats per les administracions públiques, i aquest dret adquireix una rellevància especial pel fet de la presumpció de validesa que l'ordenament jurídic atorga als actes administratius.

El fet que la presentació d'al·legacions o recursos per part dels ciutadans pugui estar subjecta al pagament d'una taxa prèvia comporta una restricció del dret de

tutela efectiva anteriorment esmentat, ahora que provoca una vulneració del principi d'igualtat establert a l'article 9 de la Constitució, ja que hi ha un condicionament de capacitat econòmica de l'individu per poder exercir els seus drets fonamentals, restriccions que no són admissibles en un estat de dret.

No obstant el que estableix l'article 2 de l'Ordenança fiscal, l'Administració va cobrar la taxa de 6 euros per la presentació d'al·legacions i el recurs de reposició per part de la persona interessada i va aplicar la tarifa tributària determinada en l'apartat 6.4t, el fet imposable de la qual és: "Els recursos i les reclamacions contra acord de l'alcaldia, de la comissió de govern i del ple en assumptes no avaluables".

L'aplicació de l'article 6.4t d) de l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa per expedició de documents administratius, en concordança amb el règim de competències per dictar actes administratius establert a la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, provoca que qualsevol intent de defensa dels ciutadans mitjançant la presentació de recursos, al·legacions o simplement aclariments dels acords dictats per la corporació local es trobin subjectes al pagament previ de la taxa. Així mateix, el precepte esmentat incompleix els principis bàsics en matèria tributària establerts en la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, i el Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, que aprova el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, sobre la base de la determinació del fet imposable de la taxa com a element essencial del tribut. Ahora, atempta greument contra la seguretat jurídica.

D'acord amb això, el Síndic va fer les recomanacions següents:

- Amb relació a l'article 6.4t.d) de l'Ordenança fiscal número 6, que es declari la nul·litat d'aquest precepte perquè no és conforme a dret o, si escau, es determini exactament el fet imposable de la taxa, a fi de garantir el principi constitucional de seguretat jurídica.
- Amb relació a les taxes satisfetes pel promotor de la queixa per la presentació d'al·legacions i recursos de reposició, que se li retorni l'import perquè és considera nul·la de ple dret. El Síndic està pendent de la resposta de l'Ajuntament de Vic a aquests suggeriments.

### L'informe tècnic econòmic com a justificació de la quota tributària de la taxa

D'acord amb l'article 24 del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, que aprova el Text refós de la

Llei reguladora de les hisendes locals, l'import de les taxes previstes per la utilització privativa o l'aprofitament especial del domini públic local s'ha de fixar, amb caràcter general, prenent com a referència el valor que tindria en el mercat la utilitat derivada de la utilització o l'aprofitament, si els béns afectats no fossin de domini públic. L'import de la taxa, però, no pot excedir el conjunt del cost real. En conseqüència, a l'hora d'aprovar les tarifes que han de satisfer els usuaris del servei o els peticionaris de l'espai públic hi ha un límit global que és el cost real o previsible del servei o activitat, de manera que aquest no es pot superar. D'altra banda, cal entendre que les tarifes que s'aprovin han de tendir a cobrir els costos esmentats.

Per controlar el compliment d'aquestes obligacions legals, la norma estableix que els ajuntaments, per aprovar les tarifes que els ciutadans han de satisfer per aquesta taxa, han de tenir en compte tant els costos directes com els indirectes, fins i tot els de caràcter financer, i han d'elaborar uns estudis tecnicoeconòmics en què es posi de manifest el valor de mercat que tindria ocupar aquell espai. L'informe tecnicoeconòmic esdevé una garantia, tant per als contribuents com per a l'Administració, de l'obligació de contribuir a les despeses públiques.

La Comissió de Venedors dels Mercats de Sant Pere de Ribes i Les Roquetes (Q 15296/06) van presentar una queixa per la disconformitat amb l'increment de la taxa que havien de satisfer els paradistes del mercat setmanal. El Síndic va analitzar amb deteniment l'estudi de costos facilitat per l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes i va constatar que es van augmentar les tarifes perquè el servei és deficitari.

En conseqüència, atès que les tarifes establertes a l'Ordenança fiscal 15 G, reguladora de l'ocupació de la via pública, no superen els costos, cal dir que, tot i l'augment que van suportar, s'ajusten a dret. Per tant, tot i que s'hagi augmentat considerablement la tarifa establerta (per als anys 2006 i 2007), com que els ingressos que s'havien previst que rebés l'ajuntament per aquesta ordenança no superen els costos calculats, no es va apreciar cap actuació irregular de l'Administració.

No obstant això, a fi de garantir el principi de transparència administrativa i una major comprensió per als contribuents, el Síndic va suggerir a l'Administració que els estudis tecnicoeconòmics que elaborés per justificar els augments de tarifes fossin com més entenedors millor, i que se separés la informació necessària per calcular els ingressos de les despeses de la que s'incorporava a títol informatiu, i es justificassin tots els valors que constaven l'estudi, de manera que fossin prou explícits perquè els ciutadans poguessin entendre els raonaments que justificaven l'augment de les tarifes.

## La regulació de les taxes en les ordenances municipals

La gestió de les taxes municipals ha de ser suficientment concretada en l'ordenança fiscal corresponent per evitar situacions que atemptin contra la seguretat jurídica.

Un veí del municipi de Subirats (Q 00334/07) va presentar una queixa per la denegació de la sol·licitud per part de l'Ajuntament de l'aplicació de la bonificació de la taxa de recollida d'escombraries per haver utilitzat quinze vegades el servei de deixalleria. L'Administració va fonamentar la desestimació en el fet que el carnet de la deixalleria estava caducat.

D'acord amb l'Ordenança fiscal 12, reguladora de la taxa pel servei de recepció obligatòria de recollida, tractament i eliminació d'escombraries i altres residus urbans domiciliaris, per tenir dret a la bonificació del 25% cal acreditar un ús regular i continuat durant tot l'any de la deixalleria municipal que es quantifica per haver utilitzat el servei quinze vegades l'any. En conseqüència, es pot entendre que la utilització de la deixalleria al llarg d'un any natural dóna dret a la bonificació del 25 % en el rebut d'aquell mateix any.

**El Síndic va recomanar que l'Ordenança inclogués el règim i la forma de presentació de les declaracions d'ús de la deixalleria**

Ara bé, ni a l'Ordenança fiscal 12 ni a l'Ordenança fiscal 1, general de gestió, inspecció i recaptació dels ingressos de dret públic municipals, consta el termini en què les persones interessades han de sol·licitar aquesta bonificació.

A més, en l'Ordenança fiscal 1, l'aplicació de beneficis fiscals com ara les bonificacions no té efectes retroactius, és a dir que, en termes generals, la bonificació del 25% s'aplicaria l'any següent a la presentació de la sol·licitud per part de la persona interessada, però no amb efectes retroactius.

L'Ajuntament va indicar que "la bonificació s'ha d'entendre per l'any en curs; no obstant això, és possible que es doni el cas que l'últim dia de l'any es faci ús de la deixalleria i que doni lloc a la bonificació, que s'ha de sol·licitar de forma expressa; en aquest cas, la bonificació es pot sol·licitar dintre dels quinze dies naturals següents a la finalització de l'any."

Atès que les ordenances corresponents no regulen aquest procediment, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament de Subirats que modifiqués l'Ordenança fiscal 12 perquè inclogués el règim i la forma de presentació de les declaracions d'ús de la deixalleria, a fi que qualsevol persona interessada pogués conèixer amb exactitud el termini de què disposa i la data en què la bonificació tindrà efectes, ja que d'altra manera pot provocar-se inseguretat jurídica i indefensió als ciutadans.

L'Administració va acceptar la recomanació i va modificar l'Ordenança fiscal 12, reguladora de la taxa d'escombraries, de manera que el termini màxim per sol·licitar l'aplicació de les bonificacions recollides als apartats 3 i 4 de l'article 5 finalitza el dia 31 de gener de l'any següent a aquell pel qual se'n demana l'aplicació.

## Els preus públics

Els preus públics constitueixen una figura de finançament per les hisendes públiques consistents en contraprestacions pecuniàries que satisfan els ciutadans per les prestacions de serveis i la realització d'activitats efectuades en règim de dret públic, sempre que es tracti de serveis o activitats que no siguin de sol·licitud o recepció obligatòries pels administrats i que siguin prestats o realitzats també pel sector privat.

Uns veïns del municipi de Gósol (Q 01678/07) van adreçar-se al Síndic per manifestar que, tot i el pagament que feien en concepte de preu públic per la prestació del servei de televisió per repetidor, la recepció del senyal de televisió era deficient. El síndic va sol·licitar informació a l'Ajuntament i al Departament de Governació i Administracions Públiques, com a organisme del qual depèn el Centre de Telecomunicacions de la Generalitat de Catalunya, a fi de fer una anàlisi més detallada de la situació.

De la informació, se'n desprèn que el municipi de Gósol disposa de dos centres reemissors en servei. Un de titularitat de la Generalitat (posat en marxa el 2005) i des del qual es remeten els senyals corresponents a TV3 i al K3/C33 en analògic, les dificultats de recepció dels quals s'han resolt amb l'ús d'equipament professional i d'un sistema d'antenes específicament dissenyat per a aquestes condicions de recepció; i un segon centre reemissor de titularitat municipal, per al manteniment del qual s'havia imposat el preu públic objecte de la queixa.

D'acord amb la informació facilitada pel Centre de Telecomunicacions de la Generalitat de Catalunya, la instal·lació del centre reemissor de titularitat municipal no complia les condicions de professionalitat adequades: l'antena receptora estava trencada i s'ob-

servaven altres mancances pel que fa a les tasques de manteniment.

En aquest sentit, l'Administració va informar el Síndic que al lloc on hi havia els reemissors hi havia presència de senyal amb un nivell suficient, però molt just per a un tractament adequat i una reemissió posterior. Aquest aspecte afectava tots els canals, tant els que corresponen a la Generalitat de Catalunya (TV3, K3/C33) com els altres (TV1, TV2, A3, T5 i Cuatro). Així, es va informar el Síndic que les mesures preses a l'interior del municipi evidenciaven que el nivell i la qualitat dels senyals corresponents a TV3 i K3/C33 eren suficients per garantir una recepció correcta, però que, per als altres canals (TV1, TV2, A3, T5 i Cuatro), tant la qualitat com el nivell eren manifestament insuficients. S'indicava, a més, que hi havia pocs edificis amb antenes receptores, ja que el municipi disposava d'una xarxa de distribució de televisió per cable a partir d'una capçalera que rep senyal des dels dos centres reemissors ja indicats.

**Si no es presten els serveis, cal anul·lar l'ordenança fiscal que imposa el preu públic**

Sobre la base de la informació rebuda, el Síndic va adreçar-se a l'Ajuntament i li va indicar que les entitats locals poden establir taxes o preus públics per la prestació d'un servei públic o la realització d'activitats administratives de competència local que es refereixin de manera particular als subjectes passius, els afectin o els beneficiïn. No obstant això, el Síndic va assenyalar que, si el servei no es prestava efectivament, no es podia exigir el pagament d'aquest preu públic.

Tot i que no hi ha un dret subjectiu a reclamar la cobertura de televisió a qualsevol punt del territori, el Síndic entén que s'ha de demanar a les administracions que facin esforços per mirar de donar cobertura a aquell qui ho demana. Per aquest motiu, el Síndic va valorar positivament l'esforç que es va fer des de l'Ajuntament de Gósol per buscar solucions amb relació al problema de la recepció dels senyals de televisió, tenint en compte que Gósol és un municipi petit i que la seva ubicació dificulta molt la recepció de senyals de televisió amb prou qualitat per ser reemesos per a la recepció final de l'usuari.

Així doncs, el Síndic va indicar que, tot i que valorava positivament que l'Ajuntament de Gósol busqués solucions amb relació al problema de la recepció de senyals de televisió, va recordar a l'Administració que cal actuar amb transparència. Per tant, si la

població paga un import en concepte de manteniment d'una antena per rebre correctament el senyal de la televisió, ha de poder gaudir d'aquest servei i, en cas que no en pugui fer ús, cal que s'anul·li el preu públic fins que s'estigui en condicions de prestar-lo.

Per això, el Síndic va suggerir que, si no es prestava el servei, calia anul·lar l'ordenança fiscal que imposava el preu públic, fins que no es tingués la capacitat de prestar efectivament el servei; d'altra banda, va recordar a l'Ajuntament que era procedent la devolució de l'import ingressat en aquest concepte, quan no es prestés el servei públic per causes no imputables al subjecte passiu, d'acord amb l'article 46.2 de la Llei reguladora de les hisendes locals. L'Ajuntament de Gósol va acceptar parcialment el suggeriment formulat pel Síndic i va anul·lar l'ordenança esmentada amb efectes de l'exercici 2008.

Val a dir que, arran d'aquesta queixa, com que es va detectar la manca de recepció eficaç del senyal de televisió a Gósol, es va obrir una actuació d'ofici amb la finalitat d'estudiar les actuacions que s'estan fent per garantir una recepció correcta de tots els senyals de televisió i, si escau, fer els suggeriments escaients, tot i tenir en compte que està prevista la implantació de la cobertura general de tots els canals de la televisió digital terrestre al municipi de Gósol el 2009, segons les dades de la Societat de la Informació.

#### **Manca de congruència en l'actuació de l'Administració**

Un exemple de manca de congruència en l'actuació de l'Administració és el cas representat en la queixa Q 00835/07. Arran d'una campanya de regularització de la situació dels guals de l'avinguda Frederic Rahola, l'Ajuntament de Barcelona va detectar que el gual del número 45 no complia la normativa vigent, atès que no era construït amb el model vigent.

**La manca de resposta a unes al·legacions és un cas clar de mala administració**

En el tràmit de vista de l'expedient, el promotor de la queixa va al·legar que econòmicament no podia fer-se càrrec de l'adaptació i demanava que l'Ajuntament utilitzés els diners del dipòsit de la llicència per a fer-ho.

L'ajuntament, en lloc de resoldre les al·legacions, va signar una ordre de condicionament del gual i

va atorgar un termini de quinze dies per dur-lo a terme, amb l'advertiment de la imposició de multes coercitives en cas d'incompliment. Per tant, l'Ajuntament va signar una ordre sense seguir el procediment legalment establert i sense complir amb l'obligació legal que té de donar resposta a les peticions i de resoldre les al·legacions formulades pels ciutadans. Malauradament, aquest és un cas clar de mala administració.

Més endavant, la persona interessada va presentar un altre escrit a l'Ajuntament i el consistori, novament, en lloc de donar resposta, va iniciar l'execució subsidiària. Sorprenentment, l'Ajuntament va manifestar que no havia respost l'escrit pel fet que la persona interessada havia qualificat l'adequació dels guals de "caprici" de l'Ajuntament.

En aquest sentit, cal tenir en compte que la Constitució reconeix i garanteix la llibertat d'opinió dels ciutadans, que ha de ser respectada tant pels ciutadans com pels poders públics, i no és admissible que l'Administració incompleixi la seva obligació de respondre les peticions dels ciutadans emparant-se en accions discriminatòries com ara la descrita.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00779/08	Ajuntament de Vic. Cobrament d'una taxa per la presentació d'un recurs de reposició
Q 00835/07	Taxa de gual. Ajuntament de Barcelona
Q 15296/06	Càlcul de la taxa de paradistes del mercat municipal de Sant Pere de Ribes
Q 00334/07	Relació entre l'ús de la deixalleria i la taxa de recollida de residus
Q 01678/07	Manteniment d'una antena a Gósol

## 5. Contribucions especials

Les contribucions especials són un tribut el fet imposable del qual consisteix en l'obtenció, per part del subjecte passiu, d'un benefici o un augment de valor dels seus béns com a conseqüència de la realització d'obres públiques o de l'establiment o ampliació de serveis de caràcter local, per les entitats municipals respectives.

D'aquesta manera s'estableix legalment una via de finançament per a les entitats locals per les obres i els serveis que duguin a terme dins de les seves competències i que beneficiïn especialment alguns ciutadans.

Val a dir que el meritament del tribut es produeix en el moment en què les obres s'hagin executat o bé en el moment en què s'hagi executat cada tram d'obra,

sens perjudici que l'Administració, de forma potestativa, pugui sol·licitar el pagament avançat de les contribucions especials.

D'altra banda, cal tenir en compte en tot moment la capacitat adquisitiva dels subjectes passius, que moltes vegades pot distar de la capacitat econòmica en què es basa l'exacció de les contribucions. Atesa la quantitat de la quota tributària, que sol ser elevada per als contribuents, i la possibilitat de l'Administració de fer efectiu el pagament per via de constrenyiment, amb execució dels béns i els drets del deutor, és necessari que les administracions públiques tinguin en consideració la capacitat de les famílies per fer front als pagaments extraordinaris que representen els tributs esmentats i que estableixin mecanismes per tal que aquestes en puguin assumir el pagament.

## En la gestió tributària de les contribucions especials cal tenir present la capacitat econòmica del beneficiari de l'obra

Un contribuent del municipi de Rellinars (Q 03772/06) va sol·licitar l'ajornament de la primera quota de contribucions especials, l'import de la qual ascendia a 13.428,32 euros.

L'Ajuntament va posar en coneixement del subjecte passiu la necessitat de formalitzar un préstec per donar conformitat al fraccionament durant cinc anys del total de l'import de les contribucions especials que calia satisfer, 38.661,61 euros. Així mateix, va desestimar la sol·licitud d'ajornament fonamentant-se únicament en el fet que no es considerava oportú concedir el fraccionament, sense expressar cap altre motiu.

El Síndic va fer una sèrie de consideracions a l'Administració, en què va exposar el següent:

1. Abans de tractar el tema objecte de la queixa, cal tenir en compte que els acords municipals desestimadors de recursos i les sol·licituds de les persones interessades han d'estar motivats. Aquest principi es fonamenta en el fet que els ciutadans han de poder conèixer quins són els motius que justifiquen la desestimació de les seves al·legacions per no patir indefensió o inseguretat jurídica. En conseqüència, les resolucions municipals dictades l'1 de març i el 6 de juny de 2006 haurien d'expressar els elements en què es fonamenta la desestimació.



2. La sol·licitud d'ajornament i fraccionament de pagament de les contribucions especials per part de les persones obligades d'acord amb la doctrina i amb la jurisprudència és una potestat reglada de l'Administració. Per tant, l'Administració únicament disposa de la possibilitat d'aplicar i d'interpretar alguns aspectes discrecionals.

En aquest sentit, l'Administració tributària té l'obligació de concedir els fraccionaments o ajornaments de pagaments que no perjudiquin el compliment de les obligacions tributàries dels subjectes passius, ja que la llei general tributària estableix el dret dels obligats tributaris que les actuacions de l'Administració tributària es portin a terme en la forma que els resulti menys costosa. Per tant, no es poden denegar aquestes peticions pel fet que l'ajuntament no tingui prou capacitat econòmica.

3. Els deutes tributaris en període voluntari o executiu poden ajornar-se un termini màxim de cinc anys si l'obligat tributari ho sol·licita prèviament i quan la seva situació economicofinancera li impedeixi transitòriament efectuar el pagament en els terminis establerts.

4. Això no significa que en aquest cas l'Ajuntament hagi de fer-se càrrec dels costos del cobrament ajornat, sinó que els obligats tributaris han de garantir degudament el pagament dels deutes ajornats i han de satisfer els interessos corresponents fins que s'ingressi tot el deute.

Finalment, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Rellinars que revisés les resolucions municipals que desestimaven les peticions d'ajornament i fraccionament de pagament del primer i del segon termini de les contribucions especials. L'Administració va acceptar el suggeriment.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 03772/06	Fraccionament de pagament; Ajuntament de Rellinars

### 12.3. Tributs autonòmics

#### 1. L'impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats

##### El concepte de residència habitual

En l'Informe al Parlament 2007, el Síndic ja va tractar el concepte de residència habitual vinculat a l'impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats.

L'informe en qüestió feia referència a l'obertura d'una actuació d'ofici, concretament la 02905/07, que

s'ha tramitat en el decurs de l'any 2008 i mitjançant la qual s'ha substanciat la problemàtica següent.

La Llei 31/2002, de 30 de desembre, de mesures fiscals i administratives, aprovada pel Parlament de Catalunya, va introduir un conjunt de modificacions en relació amb diverses figures tributàries.

Concretament, pel que fa a l'impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats (en endavant ITPAJD), l'article 10 d'aquesta llei (capítol II, impostos indirectes) disposa el següent:

#### "Article 10

Tipus de gravamen en l'adquisició de l'habitatge habitual per a joves.

1. El tipus impositiu aplicable a la transmissió d'un immoble que hagi de constituir l'habitatge habitual del subjecte passiu és del 5% si en la data del meritament de l'impost aquest té trenta-dos anys o menys, sempre que la base imposable en la seva darrera declaració de l'impost sobre la renda de les persones físiques no excedeixi els 30.000 euros.

2. Es considera habitatge habitual el que s'ajusta a la definició i als requisits establerts per la normativa de l'impost sobre la renda de les persones físiques."

L'aplicació pràctica d'aquest precepte per les oficines liquidadores corresponents del Departament d'Economia i Finances de la Generalitat havia suscitat en el decurs dels darrers anys diverses queixes presentades per contribuents, els quals valoraven que complien tots els requisits establerts en la norma anteriorment transcrita i que, per tant, havien efectuat l'autoliquidació de l'ITP i de l'AJD i havien aplicat el tipus del 5% en comptes del general del 7% previst a la Llei reguladora del tribut en qüestió.

Les oficines liquidadores en fase de comprovació van efectuar una nova liquidació, i van aplicar en tots aquests supòsits el tipus general del 7%, perquè consideraven que l'habitatge no era la residència habitual del contribuent si aquest no figurava empadronat al municipi on tenia l'habitatge.

En aquest punt de la qüestió cal esmentar l'apartat 2 de l'article 10 de la Llei 31/2002, atès que és a partir de la interpretació que fa l'Administració autonòmica del concepte de *residència habitual*, que s'introdueix l'element que causa la diferència d'interpretacions entre els contribuents i l'Administració tributària de la Generalitat.

Era necessari fer una remissió als textos 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 d'aquest concepte es deriva que en cap cas la normativa estatal que el regula vincula residència habitual a empadronament. El Departament d'Economia i Finances, en canvi, feia aquesta interpretació, malgrat que el text de la Llei 31/2002 no especificava res en aquest sentit.

## El concepte de residència habitual no va inexcusablement lligat a l'empadronament

En vista de tot això, les actuacions del Síndic en el marc d'aquesta actuació d'ofici es van concretar en la petició d'informe al Departament d'Economia i Finances, en resposta de la qual el Departament va emetre dos informes.

Al primer, feia unes matisacions i consideracions en relació amb el valor que calia donar a allò que el mateix Departament denominava *certificat històric d'empadronament* i que segons l'Administració calia entendre que constituïa un element més de prova, però no l'únic. Al segon, informava el Síndic que:

“No obstant això, atesa la situació plantejada i per homogeneïtzar criteris, aquesta Direcció General té previst emetre una nova instrucció per als òrgans gestors que en depenen que reculli el criteri ja esmentat sobre l'acreditació de la condició de l'habitatge habitual en els supòsits d'adquisició de l'habitatge habitual per als joves.”

En vista d'ambdues respostes, i especialment d'aquesta darrera, el Síndic va sol·licitar que se li fes arribar la resolució que efectivament hagués dictat l'Administració tributària en relació amb els criteris d'aplicació del tipus reduït del 5%.

El 21 d'abril de 2008, el Departament va trametre al Síndic la resolució de 26 de març de 2008 que es denomina formalment Resolució sobre l'acreditació de la condició d'habitatge habitual en l'aplicació del tipus reduït del 5% per als joves en la modalitat de transmissions patrimonial oneroses.

Aquesta resolució feia esment, entre altres aspectes, dels següents:

“D'altra banda, arran de la presentació de diferents queixes per part de ciutadans al Síndic de Greuges, en què plantegen disconformitats envers liquidacions complementàries realitzades per diferents oficines –en relació amb l'aplicació del tipus reduït del 5% per als joves en l'impost de transmissions patrimonial

als i actes jurídics documentats– com a conseqüència de la facultat de comprovació de què disposen els òrgans gestors per demanar documentació com a mitjà de prova per acreditar la condició d'habitatge habitual, s'ha considerat necessari dictar la present resolució interpretativa”.

I segueix la resolució de 26 de març de 2008:

“Així, l'empadronament pot constituir una prova del fet que l'habitatge és el de residència habitual; però n'hi pot haver d'altres, per exemple que en les declaracions de l'impost sobre la renda corresponents a exercicis posteriors al que es produeix l'adquisició consti amb tal caràcter d'habitatge habitual aquell respecte del qual es va aplicar el tipus del 5%.”

Vist el contingut de la totalitat de la resolució esmentada més amunt, el Síndic va valorar que s'hi recollien les consideracions que al seu dia havia adreçat a l'Administració i va finalitzar l'actuació d'ofici 02905/07.

### Mitjans de prova per acreditar l'habitatge habitual

La Direcció General de Tributs (en endavant DGT), amb relació a l'acreditació de la condició d'habitatge habitual en l'aplicació del tipus reduït del 5% per als joves en la modalitat de transmissions patrimonials, ha adoptat una posició en què s'admet que el certificat d'empadronament és un element més de prova per acreditar el lloc de la residència de l'habitatge habitual, però no és l'únic. En diverses consultes de la DGT es recull aquesta posició, com ara en la consulta 61E/05, en què s'indica que “la manca d'empadronament al municipi on es té l'habitatge habitual no té per què produir la pèrdua del benefici aplicat, sempre que es provi el caràcter d'habitatge habitual per altres mitjans de prova admesos en dret.”

En aquest sentit, tal com s'ha indicat anteriorment, la resolució que el Departament d'Economia i Finances va traslladar al Síndic arran de l'actuació d'ofici 02905/07, va assenyalar que el contribuïent pot acreditar la condició del seu habitatge habitual per qualsevol mitjà de prova admès en dret, entre d'altres, el certificat d'empadronament, la declaració d'IRPF o el domicili que consti en el cens d'obligats tributaris, si hi apareix l'habitatge esmentat com a habitual.

El Síndic comparteix aquest criteri i sembla que la posició de l'Administració és clara. No obstant això, el Síndic ha detectat, arran de la queixa 03539/07, que a la pràctica l'Administració s'allunya d'aquesta posició, almenys en algun cas, com ara el de l'oficina liquidadora del Vendrell, en què el Síndic ha observat que no ha valorat cap de les proves aportades per la persona interessada.

Amb relació a aquest cas, cal indicar que el promotor de la queixa va adquirir, juntament amb la seva esposa, un nou habitatge l'11 d'abril de 2003, i el dia 8 de maig de 2003 va presentar davant l'oficina liquidadora del Vendrell l'escriptura pública de compravenda d'aquell immoble, juntament amb les corresponents autoliquidacions del impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats (ITPAJD), amb la modalitat de transmissions patrimonials oneroses (TPO). Al promotor de la queixa se li va aplicar el tipus reduït del 5%.

L'oficina liquidadora va considerar que el tipus impositiu aplicat en l'autoliquidació de la persona interessada no era correcte perquè no quedava acreditada la condició d'habitatge habitual. Conseqüentment, l'Administració va notificar la proposta de liquidació complementària al contribuent, i una vegada desestimades les al·legacions que va presentar la persona interessada, en va dictar la liquidació definitiva, contra la qual aquesta persona va interposar el recurs de reposició corresponent, que també va ser desestimat.

La persona interessada, per tal de poder acreditar la condició d'habitatge habitual, durant el transcurs de l'expedient administratiu va aportar una sèrie de proves, com ara la còpia de l'escriptura de compravenda de l'habitatge que va vendre el 20 de juny de 2003; la còpia de les pàgines 1 a 8 de la declaració d'IRPF de l'exercici 2003, en què constava com a domicili fiscal el nou habitatge; un certificat expedit per la Policia Local, en què es justificava que la persona interessada residia habitualment en aquell nou domicili; la còpia del contracte del subministrament d'aigua, en què s'acreditava que en data 30 d'abril de 2003 es va fer el canvi de titularitat del contracte de subministrament d'aigua de l'habitatge; la còpia del document que la persona interessada va omplir per demanar els dies que, segons el conveni, li pertocaven per trasllat de domicili dins de la mateixa població; i també la declaració jurada de dos veïns del mateix carrer.

### Les oficines liquidadores han d'analitzar totes les proves aportades pel subjecte passiu

Tot i aquestes proves aportades per la persona interessada, l'oficina liquidadora del Vendrell va considerar que no quedava prou acreditada la condició d'habitatge habitual. No es va tenir en compte que en data 20 de juny de 2003 el promotor de la queixa havia venut l'habitatge que fins llavors havia estat el seu habitatge habitual i on va figurar empadronat

fins al 3 de juny de 2005, ni es van prendre en consideració cap de les altres proves. Simplement es van motivar les resolucions corresponents, i es va considerar que no es complia l'article 53 del Reglament de l'impost sobre la renda de les persones físiques, aprovat pel Reial decret 1775/2004, de 30 de juliol, atès que el promotor de la queixa no s'havia empadronat al nou habitatge en el termini de dotze mesos comptats a partir de la data d'adquisició de l'immoble.

Atesos aquests fets, el Síndic va considerar que sí que hi havia prou elements per entendre que l'habitatge adquirit l'11 d'abril de 2003 constituïa l'habitatge habitual del promotor de la queixa. En aquest sentit, el Síndic ha suggerit al Departament d'Economia i Finances que revisi l'acord adoptat i anul·li la corresponent liquidació complementària de l'impost de transmissions patrimonials efectuada al promotor de la queixa i, en conseqüència, procedeixi a la devolució dels ingressos indeguts més els interessos corresponents. En el moment de tancar aquest informe el Síndic està pendent de rebre la resposta de l'Administració.

### Excepció del compliment del manteniment dels tres anys de l'habitatge habitual

Una altra queixa que el Síndic ha rebut amb relació a l'aplicació del tipus impositiu del 5% en l'impost de transmissions patrimonials i referent al compliment del requisit de l'habitatge habitual és la queixa 00908/08.

En aquest cas, el promotor de la queixa exposava la seva disconformitat amb una liquidació practicada per l'Oficina de l'Hospitalet de Llobregat, que va considerar que no complia el requisit de l'habitatge habitual perquè havia venut l'habitatge abans dels tres anys establerts a la normativa. El promotor de la queixa va manifestar al Síndic, tal com ho havia fet en el transcurs de l'expedient administratiu, que el fet que va motivar la venda de l'immoble que havia adquirit el 9 de desembre de 2005 va ser la mort de la seva parella i copropietària de l'immoble, el dia 18 d'agost de 2006.

Arran d'aquesta queixa, el Síndic va demanar al Departament d'Economia i Finances informació sobre aquest assumpte. En resposta, l'Administració va comunicar al Síndic que s'havia acordat iniciar un procediment de revocació per anul·lar la liquidació practicada a aquell contribuent. En vista d'aquest acord, el Síndic va donar per finalitzades les seves actuacions. No obstant això, la persona interessada va tornar a adreçar-se a la institució per informar que se li havia notificat la resolució del procediment de revocació de la liquidació en sentit desestimatori. Per això, el Síndic va reobrir les actuacions.

L'article 53 del Reial decret 1775/2004, de 30 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de l'impost sobre la renda de les persones físiques, estableix que "amb caràcter general es considera habitatge del contribuïent l'edificació que constitueix la seva residència habitual durant un termini continuat de tres anys, com a mínim. No obstant això, s'entén que l'habitatge té el caràcter d'habitual quan, tot i no haver transcorregut aquest termini, es produeixi la mort del contribuïent o concorrin altres circumstàncies que necessàriament exigeixin el canvi de domicili, com ara la celebració de matrimoni, separació matrimonial, trasllat laboral, obtenció del primer treball, canvi de treball o altres circumstàncies anàlogues justificades".

### Eventualment, la mort d'un copropietari pot eximir de l'obligació de mantenir tres anys l'habitatge adquirit

En aquest cas, el Síndic considera que la mort de la parella del contribuïent i copropietària de l'immoble s'ha d'assimilar a les altres circumstàncies anàlogues que esmenta aquest article, ja que s'ha de tenir en compte que la venda de l'immoble abans del transcurs dels tres anys des que es va adquirir va ser motivada per una circumstància extraordinària, sobrevinguda i aliena a la voluntat del contribuïent. Per tant, el Síndic considera que el contribuïent no pot perdre el gaudi del benefici fiscal, quan les circumstàncies sobrevingudes van comportar necessàriament l'exigència del canvi d'habitatge, entre altres motius, perquè no podia assumir el pagament de la totalitat de la hipoteca i la voluntat dels hereus de la persona finada era la venda del percentatge de propietat que havien adquirit.

Per això, el Síndic s'ha adreçat al Departament d'Economia i Finances i ha suggerit que es revisi la resolució per la qual es desestima la sol·licitud de la revocació de la liquidació emesa per l'Oficina de l'Hospitalet de Llobregat, en el sentit d'anul·lar la liquidació practicada al promotor de la queixa. En el moment de tancar aquest informe el Síndic està pendent de rebre la resposta de l'Administració.

#### Retard en la devolució d'ingressos indeguts

El Síndic ha assenyalat en diverses ocasions que quan les administracions demoren l'adopció d'una resolució favorable al contribuïent lesionen, amb aquesta actuació, els drets dels contribuïents afectats.

Un exemple d'aquesta situació és la queixa 03986/07, en què una persona es va adreçar al Síndic arran de la lentitud en la devolució d'ingressos indeguts. En aquest cas, el Síndic va constatar que la resolució del Tribunal Econòmic Administratiu Regional de Catalunya (TEARC) era del 2001, que fins al 2003 no es va iniciar l'expedient de devolució, i que no es van abonar els ingressos indeguts fins al 2007, fets que constituïen un exemple de mala administració.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
A/O 02905/07	El concepte de <i>residència habitual</i>
Q 00908/08	L'aplicació del 5%
Q 03539/07	
Q 03986/07	Retard exagerat en la resolució del TEARC i en la tramitació de la devolució dels ingressos indeguts

#### 2. El cànon de l'aigua

##### Aplicació del cànon de l'aigua en supòsits de fuites domiciliàries i l'actuació de l'Administració davant les fuites d'aigua a la serra de Marina

Els darrers anys, el Síndic ha insistit que cal estudiar fórmules perquè, en casos de fuites imprevisibles o inevitables en la xarxa domiciliària que provoquin un excés involuntari en el consum d'aigua, l'aplicació de les tarifes d'ús d'aigua i del cànon no impliqui que els ciutadans hagin de satisfer imports abusius.

En resposta a aquesta recomanació del Síndic, la Llei 5/2007, de 4 de juliol, de mesures fiscals i financeres va introduir un nou apartat 7 a l'article 69 del Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, que estableix, en síntesi, aplicar el cànon en funció del consum habitual dels dos darrers anys per pal·liar o corregir aquestes situacions, tal com ja es va assenyalar en l'Informe 2007.

Atesa aquesta modificació normativa, el Síndic va suggerir que s'establissin unes mesures compensatòries aplicables als expedients que fossin anteriors a la data d'entrada en vigor de la modificació legislativa, situació que es donava en la queixa 09062/06.

No obstant això, l'Administració no va acceptar aquest suggeriment, i va indicar que la norma aprovada no s'aplica retroactivament, i només s'aplica aquest nou tractament a les reclamacions plantejades amb anterioritat a l'entrada en vigor d'aquesta norma, si aquestes no han estat resoltes des de l'Agència Catalana de l'Aigua i sempre que compleixin els requisits i les condicions expressats per la norma i, per tant, sempre que l'entitat subministra-

dora hagi optat per donar un tractament excepcional al volum d'aigua excedent del consum habitual de l'habitatge i hagi decidit no aplicar a aquest volum la progressivitat de la tarifa.

El Síndic considera que les mesures que s'han adoptat són insuficients, ja que si el cànon té com a finalitat assolir els objectius mediambientals que la normativa regula, com ara el de l'eficiència i el de l'estalvi de l'aigua, el cobrament als ciutadans del cànon en els supòsits de fuites inevitables no es pot considerar que fomenti cap tipus d'estalvi.

El Síndic comparteix la idea que els ciutadans han d'evitar malbaratar l'aigua i considera, també, que l'Administració ha d'esmerçar esforços per garantir-ne un subministrament eficaç. Per aquest motiu, vistes les notícies aparegudes a la premsa, segons les quals es perden diàriament, des de fa anys, milions de litres d'aigua potable a causa de fugues en l'aqüeducte de Cardedeu al seu pas per la serra de Marina, a Badalona i a Sant Adrià, el Síndic va obrir una actuació d'ofici per tal de disposar d'informació per conèixer les mesures adoptades per l'Administració per resoldre la situació, tenint en compte que és de clar interès general actuar amb rapidesa en casos d'avaries en el subministrament del servei per evitar qualsevol malbaratament d'aigua.

**Els ciutadans han d'evitar malbaratar l'aigua i l'Administració ha de garantir-ne un subministrament eficaç**

En aquest sentit, l'Administració va informar el Síndic que s'han previst una sèrie d'actuacions que permetran reaprofitar el 73% de l'aigua de les fuites identificades i que, pel que fa al 27% restant, s'està analitzant la viabilitat tècnica d'altres alternatives. No obstant això, cal deixar constància que des de l'any 1989 es tenia coneixement de les deficiències, i que no serà fins al 2009 (si es compleixen totes les previsions), que el sistema en alta estarà en unes condicions acceptables de pèrdues d'aigua per fuites.

Aquesta circumstància resulta especialment significativa, en termes de bona administració, quan l'Agència Catalana de l'Aigua és tan reticent a acceptar mecanismes que impliquin alleugerir el cànon que han de satisfer els particulars en cas de fuites a la xarxa domiciliària.

En conclusió, la distància que hi ha entre tots dos punts de vista fa que a les persones els resulti difícil

entendre els motius pels quals se'ls penalitza en cas de fuites no detectades, i això comporta que, tal com s'ha explicat dins l'apartat dedicat al medi hidràulic en el capítol de medi ambient d'aquest informe, minvi la confiança dels ciutadans en la gestió pública, atès que la mateixa Administració no s'aplica a ella mateixa els principis bàsics sobre els quals fonamenta la seva actuació. En aquest sentit, el Síndic entén que aquests fets han de servir a l'Administració per encetar una reflexió més a fons sobre el tractament parafiscal del consum d'aigua en cas de fuites domiciliàries.

### **Manca d'aplicació de l'ampliació de trams del cànon de l'aigua en casos d'aforament quan l'aforament afecta un únic habitatge**

Un altre problema plantejat al Síndic amb relació al cànon de l'aigua fa referència a la impossibilitat d'aplicar l'ampliació de trams de consum a habitatges on visquin més de tres persones quan no disposen d'un comptador individual.

Davant d'aquesta situació, el Síndic es va adreçar al Departament de Medi Ambient i Habitatge per conèixer si els casos en què l'aforament afecta un únic habitatge podrien assimilar-se a aquells en què es disposa de comptador individual.

El Departament va manifestar la impossibilitat legal d'atorgar el dret d'ampliació de trams en el cas d'habitatges que no disposen d'un comptador individual, d'acord amb l'article 37.4 del Decret 47/2005, de 22 de març, de modificació del Decret 103/2000, de 6 de març, pel qual s'aprova el Reglament dels tributs gestionats per l'Agència Catalana de l'Aigua. En aquest sentit, l'Administració va considerar que "fer una ampliació extensiva de la norma, per als casos en què el consum d'aigua no es mesura de manera directa a través d'un aparell seria contrari a l'esperit de la Directiva marc de l'aigua 2000/60/CE, que propugna un ús sostenible de l'aigua i la utilització racional dels recursos hídrics, objectius que només són assumibles quan es disposa de dades de consums reals i, per tant, de dades obtingudes d'aparells de mesura que permeten que, efectivament, el preu de l'aigua sigui un incentiu per a la utilització racional del recurs".

No obstant això, l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA) es va comprometre a estudiar la viabilitat d'adoptar altres tipus de mesures que poguessin contribuir a resoldre aquestes situacions de desavantatge. De moment, el compromís adquirit per l'ACA no ha anat encaminat a dur a terme una actuació legislativa dirigida a modificar els requisits imposats per la normativa, tal com el Síndic recomana, sinó que l'Administració ha informat que les noves possibles mesures que puguin ser estudiades per l'ACA anirien en la línia que les administracions titulars del servei eliminessin els sistemes d'aforaments i potenciessin la

instal·lació de comptadors volumètrics individuals per tal de millorar l'eficiència en l'ús d'aigua.

Aquesta situació ha estat plantejada en la queixa 10807/06. D'altra banda, en aquesta mateixa queixa, la persona interessada manifestava la possibilitat d'aplicar el silenci positiu pel fet que des de la data en què va presentar la sol·licitud per gaudir del dret a l'ampliació de trams fins que va rebre la resposta de l'Administració havien transcorregut més de sis mesos.

### Un comptador col·lectiu pot implicar un greuge comparatiu per a algunes famílies

D'acord amb l'article 16.5 del Decret 47/2005, de 22 de març, la manca de resolució de la petició per gaudir del dret a l'ampliació de trams, en el termini de sis mesos, comporta estimar la sol·licitud. No obstant això, el Síndic va informar el promotor de la queixa, el qual no disposava de comptador individual, que, en la seva situació, només una persona abonada, és a dir, una persona que fos el titular del contracte o pòlissa de subministrament d'aigua corresponent a un comptador individual i que, per tant, fos el subjecte passiu del tribut i sol·licités l'ampliació de trams del cànon de l'aigua, podria veure estimada la seva sol·licitud per manca de notificació de la resolució en el termini establert. Aquest argument es fonamenta en el fet que no es pot obtenir pel transcurs del temps (per silenci de l'Administració) allò que la legislació no atorga.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 09062/06	El cànon aplicable a les fuites d'aigua
Q 10807/06	L'ampliació de trams quan no hi ha comptador

#### 12.4. Relacions amb les administracions

La supervisió de les liquidacions tributàries per part del Síndic és un mecanisme de col·laboració que permet a l'òrgan liquidador ratificar-se en les seves conclusions quan no s'aprecia irregularitat (com succeeix en la majoria de casos), i rectificar-les quan se li fa algun suggeriment o, si no hi està d'acord, obrir un diàleg amb el Síndic per buscar posicions comunes.

Tots els ajuntaments ho han entès així i, de manera molt especial, l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona i les diferents oficines

de gestió tributària de les diputacions, amb una remarca especial per a la de la Diputació de Barcelona, amb qui el Síndic es reuneix periòdicament per analitzar les queixes rebudes, amb la doble finalitat d'agilitar les respostes a les persones interessades, d'una banda, i anar cercant una cultura comuna entre la perspectiva recaptatòria de la Diputació i la perspectiva d'estricta defensa de drets del Síndic, de l'altra.

Aquesta cultura impregna igualment la majoria d'oficines liquidadores de la Generalitat de Catalunya, que col·laboren amb el Síndic quan els ho sol·licita sense cap mena de dificultat. Això no obstant, no es pot dir el mateix de l'Agència Tributària de Catalunya, òrgan que havia de suposar una millora en la gestió dels tributs, però que, fins ara, val a dir que s'han detectat conductes de vegades allunyades del que s'entén com a *bona administració* en l'àmbit tributari. Uns terminis de resposta exageradament llargs a les peticions d'informació del Síndic i unes respostes que normalment necessiten ampliacions posteriors (fet que reproduceix les llargues esperes) no ajuden a generar confiança dels administrats envers l'Administració, i signifiquen un nou greuge, ja no cap a la institució del Síndic, sinó cap a les persones que s'hi han adreçat per plantejar-li la queixa.

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

##### Queixa 02588/07

**Disconformitat amb l'embargament per part de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú per al cobrament de l'impost de circulació d'un vehicle que va lliurar a l'Ajuntament de Barcelona**

Amb relació a la queixa per l'embargament per part de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú per al cobrament de l'impost de circulació d'un vehicle que va lliurar perquè fos destruït, el Síndic suggereix que es donin les ordres oportunes per tal de revisar l'acord adoptat, 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'anoti la baixa definitiva del vehicle en el padró fiscal de vehicles corresponent.

**No accepta la resolució**

##### Queixa 01212/07

**Disconformitat pel procediment de constrenyiment per un deute de l'any 2000 amb l'Agència Catalana de l'Aigua d'una finca que el promotor havia venut l'any 1999**

Amb relació a la queixa per la manca de resposta de l'Agència Catalana de l'Aigua (en endavant ACA) a una reclamació d'un factura perquè el promotor figurava com a deutor de les factures d'una finca de la qual no és titular, el Síndic suggereix que es revisi l'expedient de liquidació i de recaptació i s'anul·li la liquidació emesa per l'ACA.

**Accepta la resolució**

**Queixa 00919/07****Disconformitat per la manca d'ampliació dels trams de consum d'aigua a persones amb discapacitat**

Amb relació a la queixa per la manca d'ampliació dels trams de consum d'aigua d'una persona amb discapacitat, a més de fonamentar l'ampliació en la necessitat d'una "tercera persona", el Síndic suggereix prendre en consideració el reconeixement del barem de mobilitat reduïda, ja que una persona que no es pot moure fàcilment és més lenta i, per aquest fet, pot consumir més aigua, i també aplicar mesures complementàries per evitar discriminacions fiscals envers les persones afectades.

També el Síndic suggereix que l'Agència Catalana de l'Aigua informi de manera àmplia de la possibilitat de demanar l'ampliació del tram, i més quan aquest col·lectiu pot no disposar de les mateixes eines que la resta dels ciutadans per obtenir aquesta informació.

**Accepta parcialment la resolució**

**Queixes 05263/06, 11972/06****Disconformitat per la manca d'informació del Departament d'Acció Social i Ciutadania sobre la tributació fiscal dels ajuts d'atenció social a les persones amb discapacitat**

En relació amb la queixa per la manca d'informació del Departament d'Acció Social i Ciutadania (en endavant DASC) sobre la tributació fiscal dels ajuts de les persones amb discapacitat, el Síndic recomana al DASC que, després d'haver consultat el Departament d'Economia i Finances (en endavant DEF) de la Generalitat o bé en col·laboració amb aquest departament, elabori un text suficientment entenedor per a les persones que reben ajuts o algun tipus de percepcions que caldria incorporar a les resolucions mitjançant les quals es comunica

als ciutadans que reben l'ajut o la prestació de la qual es tracta. En aquest text s'hauria d'indicar de forma expressa i concreta que la percepció en qüestió té la consideració de rendiment del treball, als efectes de la declaració de renda. O, si escau, especificar si es tracta d'una renda no subjecta o exempta.

El Síndic pensa que qualsevol altra fórmula genèrica, com la utilitzada fins ara i respecte a la qual sembla que l'Administració es referma, causa, com queda constatat en les queixes presentades pels ciutadans, un estat d'indefensió als subjectes passius i va en detriment dels seus drets i, fins i tot, de les obligacions fiscals posteriors que se'n deriven per l'aplicació de la normativa de l'IRPF.

Així mateix, el Síndic adreça els mateixos suggeriments i consideracions al DEF i demana a aquest departament que col·labori amb el DASC d'una manera directa i efectiva, dins de l'àmbit d'assessorament.

**Accepta la resolució**

**Queixa 14596/06****Disconformitat pel tractament fiscal del Programa unificat d'ajuts i de la manca d'informació del Departament d'Acció Social i Ciutadania**

Amb relació a la queixa pel tractament fiscal del Programa unificat d'ajuts i de la manca d'informació del Departament d'Acció Social i Ciutadania (en endavant DASC), el Síndic recomana que, amb caràcter general, en el moment en què s'atorgui algun dels ajuts normativament previstos, el DASC indiqui de forma expressa, amb claredat i suficiència, la naturalesa jurídica de la percepció citada, les conseqüències que té als efectes de l'IRPF i la normativa fiscal concreta que sigui aplicable als supòsits esmentats.

**Accepta la resolució**





## 13. URBANISME I HABITATGE

### 13.0. Urbanisme i habitatge en xifres

#### 13.1. Introducció

#### 13.2. El planejament urbanístic

1. Les àrees residencials estratègiques (ARE)
2. La modificació del planejament per permetre polítiques d'habitatge adequades a les noves realitats
3. La participació ciutadana en l'execució de l'urbanisme quan afecta el mobiliari urbà

#### 13.3. Gestió urbanística

1. La garantia d'eficàcia del planejament present i futur
2. La garantia d'eficàcia de la gestió urbanística
3. La seguretat jurídica en la tramitació de les llicències urbanístiques
4. Dues maneres diferents d'entendre la intervenció municipal en processos de gestió urbanística
5. L'acció pública en matèria urbanística

#### 13.4. L'accés a l'habitatge protegit

1. Les separacions matrimonials com a causa d'exclusió de participants en un sorteig de pisos de protecció oficial
2. L'anomenat *macrosorteig* d'habitatges a la ciutat de Barcelona
3. Les notificacions no individualitzades
4. Les dificultats per abonar els ajuts en uns terminis raonables
5. Retards en el reconeixement i l'abonament posterior de la renda bàsica d'emancipació

#### 13.5. La conservació i l'habitabilitat dels habitatges

1. L'ajuntament ha d'intervenir en la conservació d'habitatges
2. Manca de condicions d'habitabilitat o falta de documentació de l'habitabilitat
3. L'Administració no fa cas de proves indiciàries

#### 13.6. Intervenció en l'edificació i la protecció de la legalitat urbanística

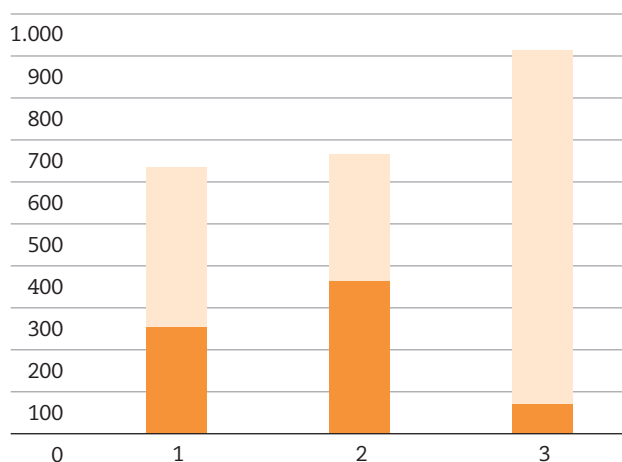
#### 13.7. Relacions amb les administracions

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

## 13.0. Urbanisme i habitatge en xifres

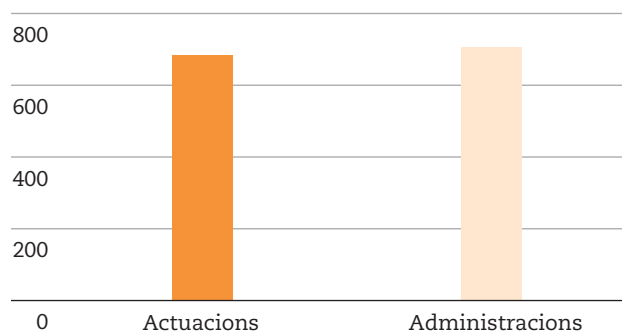
### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2008

	O	Q	C	Total
<b>1 Habitatge</b>	<b>1</b>	<b>253</b>	<b>378</b>	<b>632</b>
Accés	-	63	107	170
Conservació i manteniment	-	28	63	91
Desnonaments	-	3	11	14
Planejament	1	20	42	63
Subvencions i ajuts	-	139	155	294
<b>2 Urbanisme</b>	<b>1</b>	<b>364</b>	<b>303</b>	<b>668</b>
Disciplina urbanística	-	173	136	309
Gestió urbanística i execució del planejament	-	89	137	226
Polítiques públiques	1	102	30	133
<b>3 Altres</b>	<b>-</b>	<b>64</b>	<b>849</b>	<b>913</b>
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>681</b>	<b>1.530</b>	<b>2.213</b>



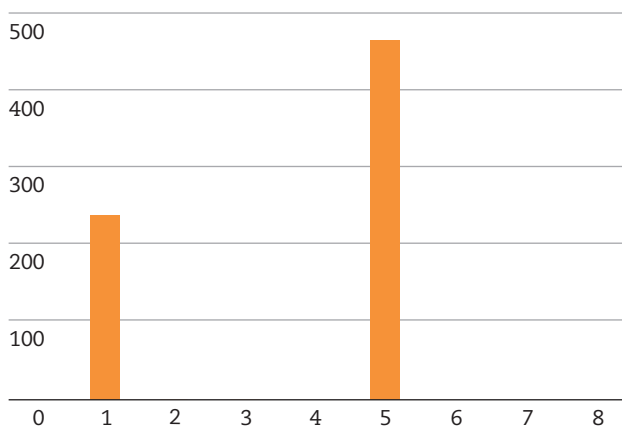
### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Adm.
Una administració afectada	661	661
Dues administracions afectades	20	40
Tres administracions afectades	2	6
<b>Total</b>	<b>683</b>	<b>707</b>



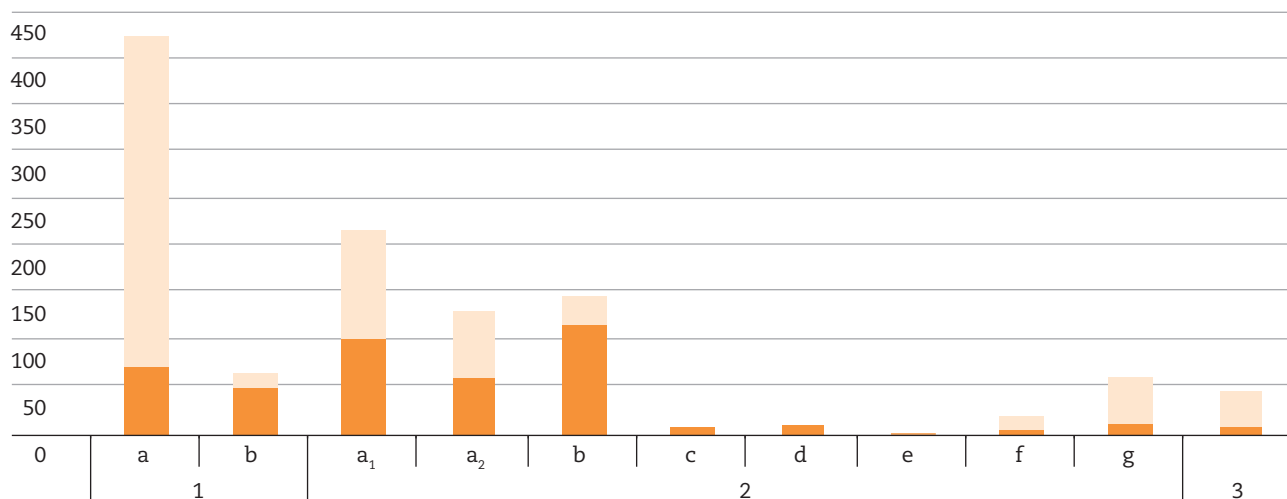
### c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2008

Típus d'administració	O	Q	Total
1 Administració autonòmica	1	233	<b>234</b>
2 Administració central	-	4	<b>4</b>
3 Administració institucional	-	2	<b>2</b>
4 Administració judicial	-	-	-
5 Administració local	1	466	<b>467</b>
6 Administració perifèrica	-	-	-
7 Serveis d'interès general	-	-	-
8 Altres	-	-	-
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>705</b>	<b>707</b>



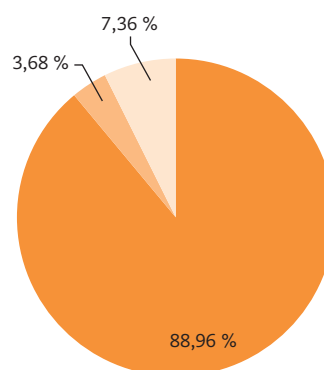
**d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2008**

	<2008	2008	Total	
<b>1 En tramitació</b>	<b>119</b>	<b>368</b>	<b>487</b>	<b>43,56%</b>
a Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	71	352	423	37,84%
b Pendent de resposta a la resolució del Síndic	48	16	64	5,72%
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>309</b>	<b>279</b>	<b>588</b>	<b>52,59%</b>
a Actuació correcta de l'Administració:				
a <sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic	100	116	216	19,32%
a <sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic	60	72	132	11,81%
b Accepta la resolució	115	30	145	12,97%
c Accepta parcialment la resolució	6		6	0,54%
d No accepta la resolució	10	2	12	1,07%
e No col·labora	2		2	0,18%
f Tràmit amb altres ombudsmen	5	12	17	1,52%
g Desistiment del promotor	11	47	58	5,19%
<b>3 No admesa</b>	<b>7</b>	<b>36</b>	<b>43</b>	<b>3,85%</b>
<b>Total</b>	<b>435</b>	<b>683</b>	<b>1.118</b>	<b>100,00%</b>



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

Accepta la resolució	145	88,96%
Accepta parcialment la resolució	6	3,68%
No accepta la resolució	12	7,36%
<b>Total</b>	<b>163</b>	<b>100,00%</b>



### 13.1. Introducció

En una situació de crisi econòmica cal preveure que s'incrementin les dificultats per accedir a un habitatge. Per això cal que les administracions, molt especialment la municipal, atès el marc competencial en el camp de l'urbanisme i l'habitatge, duguin a terme les actuacions per a la provisió d'habitatges d'inclusió i també garanteixin el compliment de la legalitat urbanística.

En relació amb les actuacions de vulneració de la legalitat urbanística, l'informe inclou algunes actuacions en relació amb expedients d'aval urbanístics no executats, o situacions de poca exigència amb els promotors per part dels ajuntaments, o expedients de disciplina urbanística que s'han deixat caducar.

Així mateix, l'informe dedica tot un apartat a tractar aspectes relatius a les obligacions dels ajuntaments en relació amb la conservació d'habitatges. Si bé és un tema majoritàriament privat, l'incompliment per part del propietari del deure de conservació, que pot afectar els drets de les persones, sobretot les més vulnerables, també pot donar lloc a intervencions municipals en què es requereixi el propietari perquè dugui a terme les obres de conservació i manteniment que calguin.

### 13.2. El planejament urbanístic

#### 1. Les àrees residencials estratègiques (ARE)

Una novetat important de la Llei 2/2002, de 14 de març, d'urbanisme, és que reconeix la implicació de les polítiques urbanístiques en la consecució dels objectius de les polítiques d'habitatge. En les diferents modificacions d'aquesta llei que s'han produït fins ara, s'han anat perfilant els instruments de la política de sòl i d'habitatge.

Un d'aquests instruments, d'introducció més recent en l'ordenament urbanístic, són les àrees residencials estratègiques creades pel Decret 1/2007, de 16 d'octubre, de mesures urgents en matèria urbanística. Aquesta nova figura urbanística va néixer amb l'objectiu de fer front a les necessitats actuals d'habitatge amb algun tipus de protecció i a la demanda dels propers anys d'acord amb les previsions demogràfiques. Per abastir aquesta demanda es va considerar que no n'hi havia prou amb el sòl residencial de les reserves i els altres mecanismes urbanístics normals de transformació de sòl. Era necessària la creació de més sòl residencial. S'ha de pensar que les previsions de demanda eren de 440.000 llars per a la propera dècada.

Aquestes àrees residencials estratègiques provenen de la classificació urbanística de terrenys com a sòl

urbanitzable delimitat o de la modificació de les condicions del sòl urbanitzable o del sòl urbà no consolidat establertes pel planejament municipal vigent. Per agilitar els tràmits d'implantació de les ARE i aconseguir l'objectiu de crear més habitatge amb el mínim temps possible, es va optar per desenvolupar-les mitjançant plans directors urbanístics (en endavant PDU). Aquesta agilitació s'aconseguia de la manera següent:

1. Aquests PDU han d'establir l'ordenació detallada del sòl amb el nivell i la documentació propis d'un pla urbanístic derivat, i concretar el traçat i les característiques de les obres d'urbanització bàsiques com un projecte d'urbanització. És a dir, no necessiten desenvolupament posterior.

2. Els PDU legitimen l'inici de l'execució urbanística de l'actuació sense necessitat d'adaptar prèviament el planejament urbanístic general municipal, la qual cosa es farà en els terminis que estableixi el mateix pla director.

3. L'Institut Català del Sòl pot ser l'administració actuant si en el termini de tres mesos des de l'entrada en vigor del PDU no s'ha constituït un consorci urbanístic entre l'Institut Català del Sòl i l'ajuntament corresponent.

4. Es preveia que en el termini d'un any i quatre mesos des de l'entrada en vigor del Decret legislatiu 1/2007 havien d'estar aprovats definitivament els plans directors urbanístics d'ordenació i de delimitació d'ARE, que havien d'aportar com a mínim la meitat de l'habitatge previst per al proper quadrienni.

**Algunes administracions s'han esforçat per augmentar la disponibilitat d'habitatge social**

Certament, el Síndic valora positivament l'esforç de l'Administració de la Generalitat a l'hora de trobar propostes imaginatives que augmentin la disponibilitat d'habitatge social per satisfer la demanda. També considera molt positiu el fet de fer una valoració de futur de les necessitats d'habitatge i actuar de forma previsor. La situació de l'habitatge a Catalunya reclamava una solució urgent i ràpida.

Ara bé, la utilització del PDU també planteja altres qüestions que s'han de tenir en compte, si més no, per prendre la màxima cautela possible. Sense entrar a plantejar-se si el caràcter supramunicipal del PDU

s'adequa a l'estricta municipalitat de fet de les ARE, l'agilitació dels tràmits de la creació de les ARE obliga la Generalitat a garantir el respecte al principi de participació, no sols dels ajuntaments implicats, sinó també de la ciutadania.

### La participació ciutadana en la gestió de les ARE ha de ser equiparable al de la resta de figures urbanístiques

El Síndic ha rebut dues queixes amb relació al Pla director urbanístic de les àrees residencials estratègiques als termes municipals de Calafell, Cambrils, Falset, Montblanc, els Pallaresos, Perafort, Reus, Santa Oliva, Tarragona, Valls, el Vendrell i Vila-seca. En les dues queixes es planteja la participació ciutadana en l'elaboració d'aquest pla. En concret, una plataforma de veïns de Valls va assabentar el Síndic (Q 03744/08) que, una vegada aprovat inicialment el Pla i obert el tràmit d'informació pública, l'expedient complet no es podia consultar a les oficines municipals, i els ciutadans de Valls que hi volien tenir accés per formular al·legacions havien de desplaçar-se a la Comissió Territorial d'Urbanisme de Tarragona.

De fet, aquesta circumstància es produeix en tots els plans directors que la Generalitat ha aprovat fins ara. En els anuncis d'aprovació inicial, s'indiquen les dependències de la comissió territorial d'urbanisme competent on es quedarà l'expedient per a la informació pública. També es comunica que es pot consultar a la web del Departament de Política Territorial i Obres Públiques. Sobre aquesta qüestió, val a dir que, pel que fa al pla director objecte de queixa, l'anunci esmentat es va publicar en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* del 8 d'octubre de 2008, i en data 13 d'octubre el Pla encara no apareixia a la web del Departament.

La Generalitat ha posat de manifest a bastament que, en el moment d'iniciar la tramitació de les ARE, el Departament de Política Territorial i Obres Públiques va impulsar un procés de consulta als ajuntaments. Arran d'aquestes converses, es va fer una primera tria, segons la Generalitat, dels sectors que podrien acollir un ARE. Això es va plasmar en un document d'objectius i propòsits el febrer de 2008. Tanmateix, la preocupació del Síndic se centra en la participació directa de la ciutadania en aquest procés.

S'ha de tenir en compte que les actuacions que es plantegen mitjançant les ARE tenen lloc exclusivament en l'àmbit territorial del municipi. Aquest

àmbit es desenvolupa ordinàriament mitjançant el planejament general i derivat municipal. En aquest procés de planificació –i es tracta d'una altra de les característiques de l'evolució de la normativa urbanística aquests últims anys– hi ha un ampli espai dissenyat per a la participació ciutadana, el qual va més enllà del tràmit d'informació pública tradicional. L'article 8 del Text refós de la Llei d'urbanisme diu que es garanteixen i s'han de fomentar els drets d'iniciativa, d'informació i de participació de la ciutadania en els processos urbanístics de planejament i de gestió.

Amb aquesta finalitat, es preveuen els consells assessors urbanístics, que els ajuntaments poden constituir amb caràcter informatiu i deliberatiu; el programa de participació ciutadana, el qual, segons la Llei d'urbanisme, expressa les mesures i les actuacions previstes per facilitar tant la divulgació i la comprensió dels objectius i del contingut dels treballs de planejament, com la formulació d'al·legacions, suggeriments o propostes alternatives en el tràmit d'informació pública.

Aquesta nova regulació respon a les tendències jurisprudencials que es refereixen a la participació del ciutadà per aportar idees i suggeriments i evitar que l'aprovació d'un pla es converteixi en una imposició arbitrària o injustificada de l'Administració i no en el resultat d'una elaboració meditada, justificada i democràtica, fruit d'una àmplia participació de tot-hom que se'n vegi afectat. Es tracta, doncs, de garantir la participació ciutadana real i no merament formal.

### La rapidesa en l'establiment de les ARE fa difícil el consens ciutadà

Per això, és important posar l'èmfasi en els instruments de participació que permeten al ciutadà aportar suggeriments, idees i alternatives. Aquesta participació es produeix, sobretot, en les fases preliminars de l'elaboració del planejament amb una finalitat diferent del tràmit d'informació pública mitjançant el qual les persones afectades pels plans poden defensar els seus interessos. Malauradament, la rapidesa amb la qual es volien establir les ARE a cada municipi no permetia aquest consens amb la ciutadania en general.

Els plans directors reclassifiquen el sòl i estableixen les determinacions necessàries per a l'execució directa de les àrees, amb plena incidència en el patrimoni dels propietaris afectats. Tanmateix, com que

l'aprovació inicial, provisional i definitiva és competència de la Generalitat, es produeix un allunyament de l'Administració que ha d'elaborar el pla respecte de les persones realment afectades del municipi. En aquest sentit, cal, segons el caràcter discrecional del planejament, possibilitar el control al ciutadà, que no solament coneix millor la realitat del municipi, sinó que resulta directament afectat per les determinacions del pla.

El Síndic ha adreçat aquestes reflexions al Departament de Política Territorial i Obres Públiques i ha suggerit que es facin les actuacions necessàries per facilitar, d'una banda, l'accés dels ciutadans als expedients dels plans directors i, de l'altra, la seva participació no tan sols amb la presentació d'al·legacions, sinó també amb l'aportació de suggeriments que permetin a l'Administració prendre una decisió més elaborada i més democràtica.

El Síndic no pot valorar la correcció o l'oportunitat de l'elecció dels terrenys on se situarà l'ARE en concret dins el municipi. Aquesta decisió, la pren de forma discrecional l'administració competent per aprovar el pla. De fet, aquesta és la resposta que, en general, el Síndic adreça a les persones que li manifesten el desacord amb la classificació d'una finca, l'establiment d'un paràmetre urbanístic concret o la regulació d'usos previstos en un pla municipal.

## 2. La modificació del planejament per permetre polítiques d'habitatge adequades a les noves realitats

Cal fer referència a una queixa presentada pel propietari d'un local de negoci de Santa Coloma de Gramenet (Q 02812/07), en què es plantejava una possible modificació del Pla general metropolità pel que fa a la densitat d'habitatges per hectàrea de sòl. L'article 323 del Pla general metropolità estableix que les edificacions en zona de densificació urbana intensiva i semiintensiva no poden superar per parcel·la el nombre d'habitatges igual al que resulti per excés d'aplicar el topall de 350 i 250 habitatges, respectivament, per hectàrea de sòl o part proporcional. Pel que fa al municipi de Barcelona, es va tramitar la modificació corresponent de l'article 323 i, en lloc de prendre com a referència l'hectàrea de sòl per fer el càlcul, es va canviar pel sostre màxim edificable.

El Síndic es va adreçar a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet i li va exposar que la necessitat d'oferir un nombre més alt d'habitatges, ja sigui de nova construcció o per conversió de locals de negoci en habitatges, i que aquests locals poguessin adaptar-se a la necessitat de noves tipologies d'habitatges de menor dimensió, podria justificar una modificació dels articles 179 i 323 del Pla general metropolità. L'Ajuntament va acceptar aquest suggeriment.

## 3. La participació ciutadana en l'execució de l'urbanisme quan afecta el mobiliari urbà

Un altre suggeriment que incideix en l'àmbit de decisió de l'Ajuntament fa referència a la queixa 00334/08. Uns veïns de Sitges es van queixar al Síndic perquè, a causa de la diferent rasant en què se situaven els blocs d'habitatges pel desnivell del terreny, s'havia instal·lat a les terrasses una barana sobre una paret blanca de ciment. Aquesta tanca priva de visibilitat les persones que circulen pel carrer i produeix inseguretats, sorolls i ressonàncies si és colpejada, i molesta el descans dels veïns. Així mateix, quan plou, aboca l'aigua bruta d'òxid a l'entrada de l'edifici.

Segons l'informe que l'Ajuntament va enviar al Síndic, la instal·lació d'una barana de protecció era necessària. D'altra banda, el Síndic no pot entrar a valorar l'estètica de la solució adoptada. Certament, corresponia a l'Ajuntament decidir els materials i la forma de la tanca. Tot i així, entre els paràmetres que l'Ajuntament havia de tenir en compte per optar per una solució o l'altra hi ha l'habitabilitat i un millor servei de l'entorn en unes condicions de vida adequades.

**El disseny de la ciutat i del mobiliari urbà ha de respondre a les necessitats dels habitants**

El disseny de la ciutat i del mobiliari que la conforma ha de respondre a les necessitats de les persones que en faran ús. Així, per evitar la inseguretat, s'ha de procurar que els espais siguin amplis, visibles i ben il·luminats. De les fotografies que l'Ajuntament va trametre al Síndic, se'n desprenia que la zona en qüestió ja contenia prou elements que justificaven una sensació d'inseguretat. Aquestes baranes opaques eren un obstacle més a la visibilitat i, per tant, afegien un plus d'inseguretat als vianants.

Pel que fa al soroll, l'Ajuntament va manifestar que eren actes de gamberrisme que la policia local intentava tenir controlats amb una acció continuada. El Síndic va valorar que l'Ajuntament havia d'adoptar les mesures necessàries per assegurar el dret al descans dels veïns. I si les molèsties de sorolls que produïa el material de què estaven fetes les baranes s'havien de corregir amb una acció continuada de la policia local, caldria plantejar-se si el cost que es derivava del disseny no era massa alt per la seva funcionalitat. El respecte del descans dels veïns hauria

d'haver estat un altre dels paràmetres que l'Ajuntament hauria d'haver tingut en compte a l'hora de dissenyar la barana.

Així mateix, també s'havia de considerar que el projecte del qual forma part la instal·lació de la barana havia estat finançat en part pels mateixos veïns. Les persones interessades havien comunicat al Síndic que la barana instal·lada no es corresponia amb la que s'havia projectat. Calia considerar, doncs, que arran de la participació dels veïns en la remodelació del barri, les seves objeccions al nou disseny de les baranes s'haurien d'haver escoltat i tingut en compte.

Per això, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que considerés la possibilitat de canviar la tanca per un altre model per resoldre els problemes plantejats. L'Ajuntament no ha acceptat el suggeriment del Síndic.

Com a conclusió, cal remarcar la necessitat que les persones puguin incidir en la formació de les decisions de les administracions en l'ordenament urbanístic. Les diverses administracions implicades han de facilitar aquesta participació, a fi reforçar la legitimitat democràtica de l'ordenació i el control urbanístics.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 03744/08	Les ARE
Q 02812/07	Modificació del Pla general metropolità
Q 00334/08	Seguretat en el disseny d'elements urbans

### 13.3. Gestió urbanística

#### 1. La garantia d'eficàcia del planejament present i futur

Una de les característiques essencials de la configuració jurídica de les llicències urbanístiques és la seva naturalesa reglada, característica que determina, de forma imperativa, quina ha de ser l'actuació administrativa en l'exercici de potestat d'intervenció de l'activitat dels ciutadans mitjançant les autoritzacions municipals corresponents.

En aquest sentit, l'acte preventiu del control de la legalitat urbanística en què consisteix la llicència urbanística no té naturalesa constitutiva, sinó declarativa d'un dret preexistent del domini ja atorgat per l'ordenament jurídic, que està plasmat en el pla d'ordenació urbanística municipal (POUM), en tant que és l'instrument normatiu que delimita el contingut del dret de la propietat.

Consegüentment, l'atorgament de les llicències urbanístiques se subjecta a una legalitat estricta, i esdevé

necessàriament un instrument de garantia de l'eficàcia del planejament en totes les fases que formen part del procés urbanístic, amb la finalitat d'assegurar el model territorial d'ordenació escollit, i alhora ha de garantir la igualtat en l'exercici dels drets dels ciutadans en matèria urbanística.

L'adequació al planejament és el motiu principal de l'acte d'intervenció en què consisteix la llicència urbanística; amb la finalitat de garantir el planejament, present i futur, d'un municipi, l'ordenament urbanístic ha establert mecanismes perquè les construccions s'ajustin als paràmetres que li són aplicables.

**La llicència urbanística és un acte de control preventiu de la seva legalitat**

L'atorgament d'una llicència que és contrària a les determinacions dels plans urbanístics provoca que l'Administració la revisi d'ofici de conformitat amb el procediment pertinent establert per a la revisió d'actes en via administrativa; que sigui suspesa l'executivitat de la llicència; que es paralitzin les obres en cas que estiguin en execució i que s'incoï un procediment per restaurar la realitat física alterada, sens perjudici de les responsabilitats que siguin exigibles a l'administració actuant.

Una mostra del supòsit esmentat més amunt va ser plantejat per una comunitat de veïns del municipi de Premià de Mar (Q 03081/07), que van adreçar-se al Síndic per manifestar la disconformitat amb l'atorgament d'una llicència per la qual es possibilitava el canvi d'ús d'un local a habitatge, cosa que era contrària al règim d'usos establert en el pla d'ordenació urbanística municipal que estava en tramitació.

En aquest cas, la sol·licitud de llicència d'obres va presentar-se davant l'Administració després de l'aprovació inicial del POUM. Els actes anteriors en què es basava l'Administració per a la concessió de la llicència cal configurar-los com a actes preparatoris o informatius previs a la presentació de la sol·licitud i el projecte d'obres corresponent, sense que en cap cas tinguin efectes jurídics vers el còmput dels terminis establerts per a la resolució de la sol·licitud de llicència.

Així mateix, la llicència va ser concedida per l'Administració en un moment en què n'estava suspès l'atorgament com a conseqüència de la suspensió preceptiva de llicències per raó de l'aprovació inicial del POUM. Cal recordar que, segons la doctrina jurisprudencial,

dencial, la mesura de suspensions de tramitacions i llicències és una mesura cautelar, l'objectiu de la qual és assegurar l'efectivitat d'un planejament futur, i tracta d'evitar que es produeixin aprofitaments del sòl que, encara que s'adeqüin a l'ordenació en vigor, dificultin la realització efectiva del nou pla. D'acord amb aquesta finalitat, els efectes de la suspensió han de ser la no-tramitació ni la resolució de cap sol·licitud de llicència urbanística mentre subsisteixi la mesura cautelar; per aquest motiu, queden afectades no sols les peticions formulades després de la publicació de la suspensió, sinó també les anteriors.

## La mesura cautelar de suspensió de llicències impedeix la tramitació i la resolució de qualsevol sol·licitud de llicència urbanística

La llicència urbanística atorgada no s'ajustava a la normativa urbanística perquè no s'adequava a l'article 33 del POUM en tramitació i es va atorgar mentre estava afectada per la suspensió de llicències urbanístiques preceptiva.

Atès que ni l'atorgament de la llicència urbanística ni la llicència de primera ocupació disposaven de la cobertura jurídica preceptiva, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Premià de Mar que procedís a la revisió d'ambdues llicències, de conformitat amb el que estableixen els articles 200 i 201 del Decret legislatiu 1/2005, de 26 de juliol, que aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme de Catalunya, fet que en comportava la revocació.

Un altre exemple de la situació descrita és el supòsit plantejat en la queixa (Q 05163/06), relativa a la llicència de construcció d'un edifici al municipi de Cambrils. La llicència es va atorgar de conformitat amb els paràmetres establerts en el Pla d'ordenació urbanística municipal de l'any 1993 i, en el decurs de la tramitació de la llicència, va entrar en vigor el POUM de Cambrils de 2006. El nou pla general va establir paràmetres urbanístics diferents en relació amb els establerts en el pla anterior, fet que comportava que la llicència concedida no s'ajustés al nou planejament en alguns aspectes.

El Síndic va recordar a l'Ajuntament de Cambrils que l'efecte de la variació de l'ordenació urbanística sobre l'existència de llicències d'obres en vigor comportava una modificació o una extinció de l'eficàcia dels títols administratius habilitants d'obres, a fi que s'ajustessin als paràmetres urbanístics en vigor.

El Síndic va suggerir a l'Administració que, d'acord amb l'article 42 de la Llei 6/1998, de 13 d'abril, sobre règim del sòl i valoracions, procedís a la modificació o l'extinció de l'eficàcia de la llicència de construcció, en aquells paràmetres disconformes amb la nova ordenació urbanística, i fixés la indemnització que fos procedent i els perjudicis que en resultessin acreditats. Així mateix, i si les obres ja s'havien dut a terme, calia activar els mecanismes de protecció de la legalitat urbanística per adequar la realitat física als paràmetres del planejament vigent.

## 2. La garantia d'eficàcia de la gestió urbanística

L'edificació dels solars, quan ho estableix el planejament, es configura com la darrera fase de la gestió urbanística. Cal recordar que l'urbanisme és una funció pública, i que correspon a l'Administració la direcció i el control del procés urbanístic, atesa l'existència de l'interès general consistent a desenvolupar i complir les previsions que conté el planejament.

Les llicències urbanístiques adquireixen una rellevància especial en aquesta fase del procés en els casos en què les obres d'urbanització s'executin de forma simultània a les obres d'edificació, ja que, d'una banda, és requisit *sine qua non* per a l'atorgament de les llicències d'edificació complir, entre d'altres, amb la prestació de la fiança mínima establerta legalment per garantir l'execució de les obres d'urbanització. D'altra banda, l'Administració, en exercici de les seves potestats en matèria d'urbanisme, ja que és una funció pública, està obligada a vetllar per la destinació adequada de les garanties dipositades.

Uns veïns del municipi de Sallent van presentar una queixa (Q 03918/07) per la manca de serveis urbanístics de pavimentació i enllumenat públic als seus habitatges, serveis que la promotora privada va garantir que hi serien un cop finalitzades les obres d'edificació.

Com a conseqüència de les investigacions dutes a terme pel Síndic, es va concloure que l'Ajuntament de Sallent havia atorgat la llicència de construcció de tres habitatges unifamiliars condicionada al fet: "no s'entendrà efectiva fins que es presenti un compromís formal del propietari per assumir les despeses d'urbanització dels dos carrers on es pretenen realitzar les construccions". No obstant això, el titular de la llicència no va aportar la garantia sol·licitada, motiu pel qual no va es concedir la llicència de primera ocupació dels habitatges.

L'ordenament jurídic estableix, com a requisit essencial per a l'obtenció del dret a edificar el sòl urbà, que el terreny tingui la condició jurídica de solar, amb l'única excepció de l'edificació simultània de la urbanització, i aquesta obligació urbanitzadora ha de ser



degudament garantida, normalment, per mitjà de la prestació de l'aval corresponent.

Un cop examinada la llicència d'obres concedida a la promotora, el Síndic va considerar que no s'ajustava als requisits legals establerts, atès que l'edificació es va fer sobre unes parcel·les confrontants amb vies no pavimentades i no dotades d'enllumenat públic i, per tant, sense la condició jurídica de solar, motiu pel qual calia prestar les garanties preceptives perquè es pogués atorgar la llicència.

### A l'hora de concedir la llicència l'ajuntament ha d'assegurar l'assoliment de la urbanització per part del promotor

La doctrina general establerta jurisprudencialment, relativa a la concessió de llicències d'edificació en sòl urbà que no disposa d'obres d'urbanització acomplertes, assenyala que l'assegurament de l'execució simultània de l'edificació és un defecte esmenable; fins i tot, es pot exigir la fiança després de l'atorgament de la llicència, en qualsevol moment posterior en què se n'adverteixi la manca o la necessitat. No són condicions derivades de l'òrgan que concedeix la llicència, sinó condicions derivades directament de la llei, que han de complir tant l'administració concedent com el particular concessionari, sense que l'Administració estigui vinculada per l'omissió d'haver-les imposat oportunament ni el particular estigui emparat legalment per la circumstància d'haver-les exigit al seu dia.

Atesa la informació aportada, no constava que l'Administració hagués requerit legalment el titular de la llicència perquè esmenés l'omissió de l'aportació de les garanties establertes com a requisit exigible per a l'edificació en sòl urbà no consolidat.

Tot i que de conformitat amb la legislació vigent l'Ajuntament no va atorgar-ne la llicència de primera ocupació, sí que hi ha una ocupació de fet dels habitatges, els quals estan habitats i disposen dels subministraments. Prenent en consideració els interessos legítims que conflueixen en la problemàtica exposada, cal tenir en compte el dret a gaudir d'un habitatge digne, adequat i accessible, i també la seguretat jurídica que ha d'imperar necessàriament en un sector com l'urbanisme, cridat a satisfer necessitats socials de primer ordre i a donar compliment a principis constitucionals.

Per aquest motiu, el Síndic va considerar inadmissible l'existència d'edificacions, que són *de facto* habi-

tatge habitual dels ciutadans, emparades en una llicència sense l'eficàcia jurídica pertinent, per la tramitació defectuosa de la llicència d'edificació, per l'omissió de l'exigència de la prestació de fiança suficient per garantir l'execució de les obres d'urbanització. La prestació de la fiança s'ha d'exigir no solament amb caràcter previ a l'atorgament de la llicència de construcció, sinó en qualsevol moment posterior en què se n'adverteixi la manca. Tenint en compte que l'exigència de la prestació de garantia suficient no és una condició que derivi de la voluntat de les parts, sinó que és una condició directament derivada de la llei, l'aplicació de la qual té caràcter estrictament imperatiu, cal determinar, amb independència de l'equip de govern que presideixi la corporació local en el moment d'atorgar la llicència, que no compleix els requisits legals que la doten de validesa i eficàcia jurídica per causes imputables a l'administració actuant.

D'acord amb això, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Sallent que activés els mecanismes legals corresponents per exigir al titular de la llicència d'edificació el compliment de l'obligació d'urbanitzar, a fi que les parcel·les adquirissin la plena condició jurídica de solar i les construccions efectuades fossin plenament emparades per la validesa i l'eficàcia de la llicència atorgada. L'administració actuant va acceptar el suggeriment del Síndic i va requerir el titular de la llicència perquè esmenés els defectes observats en la llicència.

### La manca de diligència de l'ajuntament no pot perjudicar els adquirents d'un habitatge

L'Ajuntament d'Òdena (Q 00624/07) va atorgar la llicència d'obres per construir un edifici plurifamiliar al carrer La Tossa, condicionada a la prestació d'una garantia per fer front a l'import total dels elements d'infraestructura que manquessin. Aquesta garantia va ser prestada en forma d'aval.

L'Administració, però, no va executar l'aval dipositat perquè la promotora no podia ser subjecte passiu de les contribucions especials que van servir de finançament a les obres d'urbanització del carrer del Pi i la Tossa, ja que en el moment de finalitzar les obres ja no era propietària dels habitatges que havia construït.

Tot i que aquest argument és formalment cert, no exclou el fet que calia imputar aquell aval a les obres d'urbanització del carrer. La promotora de l'edificació havia d'assumir els costos d'urbanitzar (elements

d'infraestructura) la part de la urbanització vinculada a l'edifici en construcció, cosa que no va fer. En conseqüència, aquella part d'elements d'infraestructura es va incloure dins el projecte d'urbanització finançat amb les contribucions especials esmentades més amunt. Segurament no és agosarat pensar que la promotora va incloure els costos de l'aval dins l'escandall del preu final dels habitatges, de manera que sembla prudent pensar que els seus compradors han pagat els costos d'urbanitzar la part de l'edifici dins el preu de l'habitatge, i l'hauran de tornar a pagar quan abonin la part corresponent de les contribucions especials aplicades a aquella part del carrer.

El que hauria estat procedent hagués estat executar l'aval i imputar-lo a la part de finançament aportat per l'Ajuntament a aquelles obres, per la qual cosa s'aconseguiria que el titular de la llicència pagués allò que s'havia compromès a pagar i s'evités alhora que els adquirents dels pisos que la promotora havia construït haguessin de pagar dues vegades per la mateixa obra.

Per tant, no es tractava de considerar la promotora com a subjecte passiu de les contribucions especials, sinó d'executar l'aval, imputar-lo a la part de finançament municipal de les obres, i abaratir, d'aquesta manera, la part repercutible sobre els seus beneficiaris.

Per aquest motiu, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament d'Òdena que considerés la possibilitat d'executar aquell aval per incompliment de les obres garantides, l'imputés com a part de finançament municipal a les contribucions especials de les obres d'urbanització del Pi i la Tossa, i reduís, en una quantia idèntica i de forma proporcional, la quota abonada per cadascú dels subjectes passius que van adquirir els habitatges, i locals si fos el cas, a la mercantil esmentada. L'administració actuant no va acceptar aquest suggeriment.

Així mateix, cal fer esment d'una actuació al municipi de l'Ametlla del Vallès, on l'any 1987 es va concedir la llicència d'obres a una empresa per construir sis habitatges unifamiliars aparellats a la carretera de la Garriga (Q 01008/07). Aquesta llicència es va condicionar que simultàniament a les obres de construcció es fes la vorera i la vorada en uns carrers i la claveguera. Per garantir la realització d'aquestes obres d'urbanització, es va demanar a la promotora el dipòsit d'una fiança. Aquests habitatges no van obtenir la llicència de primera ocupació per manca dels serveis bàsics, i actualment encara no en disposen.

L'any 1995, davant les peticions dels propietaris que havien adquirit aquells habitatges i que volien regularitzar-ne la situació, es va tramitar i aprovar definitivament un projecte d'urbanització. Segons la memòria general d'aquest projecte, pel que fa a

la preexistència de serveis urbanístics bàsics, semblava que el condicionat de la llicència d'obres de l'any 1987 s'havia acomplert.

Una altra cosa és que actualment aquests serveis tinguin el nivell de qualitat que seria desitjable. Si aquest és el cas, la millora o la modernització d'aquest serveis hauria de fer-se mitjançant un projecte d'obres ordinari i no obstaculitzant l'obtenció de la llicència de primera ocupació per part dels propietaris. Per contra, l'Ajuntament decideix iniciar unes obres urbanístiques de millora per obtenir la llicència de primera ocupació.

Si en aquell moment el promotor dels habitatges va incomplir les seves obligacions quant a la urbanització de la zona, l'Ajuntament també va incomplir les seves per no haver exigint als promotors els compromisos i les garanties necessàries perquè les infraestructures urbanístiques es duguessin a terme, per no haver controlat els processos d'urbanització i per haver deixat que els serveis existents es malmetessin amb el pas del temps.

### L'incompliment de les obligacions de l'ajuntament davant el promotor el fa caure en responsabilitat patrimonial

D'acord amb la jurisprudència, aquest incompliment suposa un funcionament anormal de l'Administració, fet que provoca el naixement de la responsabilitat patrimonial. El Tribunal Suprem materialitza aquesta responsabilitat patrimonial en la participació econòmica de l'ajuntament en les despeses per dotar de serveis la urbanització.

En conseqüència, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de l'Ametlla del Vallès que atorgués la llicència de primera ocupació als habitatges del passatge del Club, perquè al seu dia disposaven dels serveis urbanístics als quals es va condicionar estrictament la llicència d'edificació. I així mateix, li va suggerir que, si aquests serveis són insuficients avui dia o estan deteriorats pel transcurs del temps i la manca d'ús, sobre la base d'una possible responsabilitat patrimonial de l'Ajuntament derivada de l'incompliment de les seves obligacions urbanístiques, participés en les despeses que haurien d'abonar els propietaris per gaudir dels serveis existents l'any 1995.

Cal assenyalar també que de vegades els ajuntaments no tenen cura dels seus propis béns. És el cas d'una

queixa per manca d'execució de les obres de manteniment d'un mur propietat de l'Ajuntament de Caldes d'Estrac que produïa danys a l'habitatge confrontant (Q 02197/07). La promotora de la queixa s'havia adreçat a l'Ajuntament per denunciar l'estat del mur. Tot i que l'informe tècnic de l'Ajuntament determinava que el mur estava molt deteriorat i que calia fer una actuació de reforç urgent, l'Ajuntament condicionava la realització de les obres a l'atorgament d'una subvenció que tenia previst sol·licitar en el Pla únic de serveis de Catalunya 2008-2012 (PUOSC).

El Síndic va recordar a l'Ajuntament el deure de conservació dels propietaris de tota classe de terrenys, deure que és un imperatiu legal tant per a les administracions com per als particulars. D'altra banda, recorda que és competència del municipi la seguretat en llocs públics. Per això, atès que, del contingut de l'informe i de les denúncies presentades, se'n desprenia que calia una ràpida actuació en el mur de contenció per garantir la seguretat de les persones, el Síndic va suggerir que la corporació local fes un esforç econòmic per poder finançar les obres de rehabilitació del mur en cas que es determinés tècnicament que havia de ser una actuació prioritària o, si més no, que es prenguessin les mesures provisionals pertinents per garantir la seguretat de les persones i els béns. L'Ajuntament va acceptar el suggeriment.

### 3. La seguretat jurídica en la tramitació de les llicències urbanístiques

Són múltiples les queixes rebudes relatives al retard en la tramitació i la resolució de les llicències urbanístiques per causes imputables a l'Administració. El Síndic va fer un seguit de consideracions a l'Ajuntament de Barcelona (Q 04704/07) amb relació a aquest fet.

En la voluntat de dur a terme actes de construcció o d'intervenció en el sòl dels individus intervenen tota una sèrie d'agents privats al servei d'interessos molt diversos i sotmesos a les contingències pròpies de l'economia de mercat, fet que causa moltes dificultats en les seves interrelacions i en el trànsit jurídic que se'n deriva.

D'altra banda, aquesta voluntat edificatòria neix per donar resposta a expectatives legítimes de creació, progrés i millora en la qualitat de vida, i la finalitat desitjada adquireix una rellevància especial quan es tracta de donar resposta a necessitats bàsiques de la persona, com ara l'habitatge habitual o, en el cas concret que va motivar la queixa, la supressió de barres arquitectòniques per garantir la mobilitat de persones amb discapacitats.

Tots els factors que hi conflueixen creen un marc en què la seguretat jurídica ha de ser plenament garan-

tida com a requisit indispensable per dotar de viabilitat el sistema i de confiança els diferents operadors que hi intervenen.

Per aquests motius, l'activitat administrativa d'intervenció en l'activitat dels ciutadans no pot anar en detriment del principi de l'estat de dret, regit per la seguretat jurídica. En casos com l'exposat en la queixa poden resultar perjudicats els ciutadans en les seves relacions amb una administració pública per l'incompliment de resoldre i notificar dins el termini legalment previst les sol·licituds de llicències urbanístiques que es presentin.

## Els retards injustificats en la concessió de llicències afecten els drets dels ciutadans

Cal recordar també que l'exercici de l'activitat d'intervenció per mitjà de l'atorgament de les llicències administratives és una funció pública i, com a tal, està al servei dels ciutadans. L'Administració pública, doncs, ha de remoure els obstacles que dificultin l'exercici dels drets o en comportin una restricció subjectiva i ha de vetllar perquè aquests drets puguin gaudir-se en un marc de seguretat jurídica viable per planificar les legítimes expectatives, i garantir aquest principi si els drets dels ciutadans es desenvolupen dins les relacions amb les administracions públiques.

### 4. Dues maneres diferents d'entendre la intervenció municipal en processos de gestió urbanística

Tal com ja es va fer referència a l'Informe 2007, correspon als propietaris costejar la urbanització i conservar-la fins que l'ajuntament en faci la recepció. Ara bé, l'ajuntament no ha deslliurar-se de les obligacions que li corresponen quant a titular de l'activitat d'execució del planejament. Cal tornar a insistir que, més enllà dels interessos privats que concorren en l'execució del planejament, hi ha un interès primordial que consisteix a desenvolupar i complir les previsions que conté el planejament. I l'ajuntament ho ha de fer amb tota la diligència, sense violentar normes i fent del tot compatible l'interès general amb els interessos particulars que intervenen en el procés.

L'interès general del municipi és el que estableix el lligam dels ajuntaments en tot el procés d'urbanització. El Síndic va apel·lar a aquest lligam per fer un suggeriment a l'Ajuntament de Sant Pere de Ribes arran de la queixa presentada per l'entitat urbanís-

tica de conservació de la urbanització Vallpineda (Q 00545/08). Aquesta entitat va plantejar que, tot i que feia temps que la urbanització estava acabada, l'empresa Fecsa Endesa, per motius de serveis, havia de fer un nou traçat, per la qual cosa calia aixecar diversos carrers. L'entitat urbanística de conservació havia proposat altres opcions de traçat menys perjudicials per a la urbanització i havia demanat l'ajut i el suport de l'Ajuntament davant de Fecsa Endesa. Temien també que els treballs de canalització comportessin més molèsties per als veïns, els quals ja acabaven de suportar les obres d'urbanització i volien assegurar la responsabilitat de l'empresa Fecsa Endesa en la reposició dels serveis que es malmetessin amb les obres d'instal·lació de la nova xarxa.

### Els ajuntaments han de liderar els processos urbanístics al seu territori

L'Ajuntament de Sant Pere de Ribes va informar el Síndic que s'havien traslladat a Endesa Distribució Elèctrica, SLU, els escrits presentats pels veïns perquè es valorés la viabilitat de modificar-ne el traçat i s'estudiessin altres alternatives. El temps de duració de les obres no estava previst i les despeses de reposició dels elements d'urbanització que es malmetessin com a resultat de les obres anirien a càrrec del titular de la llicència urbanística. Atesa aquesta informació, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament el següent:

1. Que des de la seva posició de representant de l'interès general del municipi avalués pel seu compte quina alternativa del traçat podia ser la més adequada.
2. Que, amb independència dels terminis de caducitat de les llicències, vetllés perquè les obres no es perllonguessin més enllà del que fos estrictament necessari.
3. Que col·laborés amb l'entitat urbanística de conservació per defensar els seus drets davant l'empresa titular de la llicència d'obres.
4. Que per garantir que es reposessin els elements d'urbanització malmesos durant l'execució de l'obra, s'exigissin al titular de la llicència els avals que determinessin les ordenances.

L'Ajuntament va respondre que els tècnics municipals havien mantingut diverses reunions amb la companyia elèctrica i que havien fet propostes de traçat alternatives. A hores d'ara, l'empresa havia de manifestar quina alternativa era la més viable de

les proposades. També, s'havien mantingut diverses reunions amb els representants de l'entitat urbanística de conservació de Vallpineda, i se'ls havia tingut en compte com a persones interessades en l'expedient. De tota manera, d'acord amb les ordenances fiscals vigents, no hi ha cap obligació de requerir a les companyies subministradores de serveis cap fiança. Totes les despeses de reposició dels elements d'urbanització que es poguessin malmetre amb l'execució de les obres serien a càrrec del titular de la llicència. Així doncs, el Síndic va considerar acceptats els suggeriments.

Com a titular de l'activitat d'execució del planejament, l'ajuntament ha de vetllar per la legalitat dels processos urbanístics de gestió. Així doncs, en el desenvolupament d'una unitat d'actuació l'ajuntament ha de garantir que tots els propietaris afectats concorrin en el projecte de reparcel·lació del sector. La reparcel·lació està concebuda per repartir de forma equitativa els beneficis i les càrregues de l'actuació urbanitzadora entre tots els propietaris que formen part de la unitat d'actuació. A més, l'acord d'aprovació del projecte de reparcel·lació produeix la cessió de dret dels terrenys de cessió obligatòria, l'afectació de la parcel·la adjudicada al compliment de les càrregues i la subrogació de la nova parcel·la resultant respecte de l'antiga parcel·la.

Els propietaris d'uns terrenys a la urbanització del sector de l'Eral, a Vilalba dels Arcs, van adreçar una queixa al Síndic (Q 02273/07) quan l'Ajuntament els va imposar contribucions especials per executar l'obra urbanitzadora que contenia el projecte d'urbanització de la zona. Les persones interessades són propietàries d'una parcel·la que estava inclosa en el projecte, la meitat de la qual estava afectada per vials i, consegüentment, subjecta a cessió.

Però en el projecte de reparcel·lació no apareixia la parcel·la com a terreny afectat ni els titulars als efectes de repartiment equitatiu de beneficis i càrregues. Tanmateix, se'ls adjudicava una finca que tenia la mateixa superfície que la part de la finca no afectada. Aquesta parcel·la adjudicada no comptava amb els metres corresponents a la parcel·la mínima edificable prevista en les normes urbanístiques i, consegüentment, no era susceptible d'edificació, tot i que, segons la Llei d'urbanisme, en la reparcel·lació s'han d'adjudicar com a finques independents les superfícies que compleixin els requisits de parcel·la mínima edificable. A més, els titulars havien de pagar els costos d'urbanitzar per raó de metres quadrats.

Les persones interessades es queixaven perquè consideraven que no havia estat equitatiu el repartiment de les càrregues i els beneficis entre tots els propietaris afectats i en resultaven perjudicats. Així mateix, com que les persones interessades no formaven part de l'expedient de reparcel·lació, l'ajuntament no els

considerava part interessada i els havia negat l'accés a la documentació de l'expedient. Tanmateix, la seva parcel·la era una de les que més aportacions feia en matèria de cessions i estava inclosa en el finançament de les despeses d'urbanització.

## La igualtat en la distribució de costos i beneficis és la base del procés de reparcel·lació

A més, el Síndic va observar que en aquell moment Vilalba dels Arcs no tenia el planejament aprovat, sinó que es regia per un projecte de delimitació de sòl urbà. Aquesta urbanització, la gestionava l'Ajuntament. Es podria deduir, doncs, que el sistema d'execució de la urbanització era el de cooperació; tot i així, no es finançava amb quotes d'urbanització sinó amb contribucions especials.

En vista de totes aquestes irregularitats, el Síndic va considerar raonable la suspensió del projecte de reparcel·lació i va suggerir a l'Ajuntament el següent:

1. Que regularitzés la situació urbanística del municipi, i elaborés i aprovés un POUM d'acord amb les prescripcions de la Llei d'urbanisme.
2. Que, una vegada classificat convenientment el sector d'acord amb les necessitats municipals, determinés els polígons i els sistemes d'actuació més convenients en cada sector.
3. Que gestionés convenientment la urbanització de l'Eral amb un projecte de reparcel·lació que en comprengué les finques, que permetés als propietaris afectats defensar els seus interessos legítims, i que repartís de forma equitativa les càrregues i els beneficis que derivessin de l'actuació urbanística.
4. Que repartís els costos d'urbanització proporcionalment al percentatge dels drets dels propietaris.

L'Ajuntament de Vilalba dels Arcs va respondre al Síndic que estava pendent d'aprovar el POUM d'acord amb la Llei d'Urbanisme i que, un cop aprovat, revisaria el projecte de reparcel·lació, per la qual cosa es va considerar acceptat el suggeriment.

Aquestes obligacions dels ajuntaments que deriven de les lleis de règim local i de la Llei d'urbanisme s'han d'assumir i complir. La sentència de 3 de juny de 2008 del Tribunal Suprem considera que l'incompliment de les obligacions municipals en matèria urbanística comporta un funcionament anormal en l'exercici de les competències de l'ajuntament, la

qual cosa determina la seva responsabilitat patrimonial, d'acord amb l'article 106.2 de la Constitució i 139 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, del règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. Aquesta responsabilitat patrimonial, el Tribunal Suprem la materialitza en la participació econòmica de l'ajuntament en les despeses per dotar de serveis la urbanització.

### 5. L'acció pública en matèria urbanística

La queixa 05004/07 es va presentar per manca de resposta de l'Ajuntament de Torroella de Montgrí als escrits que havia presentat la persona interessada en què demanava consultar un expedient de llicència urbanística i denunciava una presumpta irregularitat urbanística. Després de la intervenció del Síndic, l'Ajuntament va donar resposta als escrits presentats per la persona interessada, però denegava l'accés a l'expedient de llicència urbanística perquè considerava que no tenia la condició de persona interessada. El Síndic va recordar a l'Ajuntament que, en matèria d'urbanisme, qualsevol ciutadà en exercici de l'acció pública pot exigir a l'Administració i la jurisdicció contenciosa administrativa el compliment de la legislació i del planejament urbanístic. Per tant, va suggerir a l'Ajuntament que emetés una nova resposta a la persona interessada, a fi que pogués accedir al contingut de l'expedient de les obres com a requisit necessari per exercir l'acció pública en matèria d'urbanisme.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 03081/07	Premià de Mar. Llicència concedida amb suspensió de llicències per revisió del POUM
Q 05163/06	Cambriels. Llicència concedida després de l'aprovació inicial del POUM
Q 04704/07	Barcelona. Retard en la concessió de llicències
Q 01008/07	L'Ametlla del Vallès. Obres d'urbanització no executades i denegació de llicència de primera ocupació
Q 00624/07	Òdena. Manca d'execució d'un aval urbanístic
Q 03918/07	Sallent. Llicència condicionada, sense demanar aval
Q 00545/08	Sant Pere de Ribes. L'Ajuntament representa l'entitat urbanística de control davant Fecsa
Q 02273/07	Vilalba dels Arcs. Finca no inclosa en la reparcel·lació, afectada per contribucions especials
Q 02197/07	Caldes d'Estrac. Mal estat d'un mur de propietat municipal
Q 05004/07	Torroella de Montgrí. Acció pública en matèria d'urbanisme

### 13.4. L'accés a l'habitatge protegit

Per tots és coneguda la dificultat amb què es troben moltes persones avui dia per accedir a un habitatge en el mercat lliure, a causa dels elevats preus dels habitatges, tant en règim de lloguer com a títol de compravenda, sense que la situació de recessió econòmica, que afecta, entre d'altres, el sector immobiliari, no hagi comportat tampoc una millora en l'accés a l'habitatge.

Si bé és cert que la crisi en el sector immobiliari ha reactivat el mercat d'habitatges de lloguer, que a Catalunya sempre ha tingut una posició secundària davant el mercat d'habitatges en règim de compravenda, tampoc no es pot obviar que la situació de crisi ha abocat moltes persones que ja disposaven d'uns ingressos econòmics precaris a situacions extremes, com ara el cas de les famílies que no poden assumir les quotes del préstec hipotecari o el pagament de la renda del lloguer, com a conseqüència de la pèrdua del lloc de treball.

**La possibilitat d'accedir a un habitatge amb protecció oficial ha de ser factible i real**

Així mateix, cal dir també que si bé s'ha produït una disminució, o almenys, una certa estabilització dels preus de compravenda dels habitatges com a conseqüència de la dificultat amb què s'han trobat les empreses promotores per vendre el gran nombre d'habitatges que s'han construït els darrers anys, el cert és que els preus continuen sent excessivament elevats. Aquesta circumstància, sumada a la restricció dels criteris per a la concessió de préstecs hipotecaris i personals que, darrerament, han adoptat les entitats financeres, fa que la possibilitat d'adquirir un habitatge en el mercat lliure sigui per a moltes persones una realitat inabastable.

Per això, amb independència de les mesures que els poders públics han d'adoptar també per facilitar l'accessibilitat a l'habitatge en el mercat lliure, el Síndic sempre ha defensat la necessitat que les administracions públiques disposin d'un parc d'habitatges protegits suficient per atendre les necessitats d'habitatge dels col·lectius que pateixen més dificultats per raons socioeconòmiques.

Cal que la possibilitat d'accedir a un habitatge amb protecció oficial sigui una alternativa factible i real, i cal que els procediments d'adjudicació d'habitatges amb protecció oficial es portin a terme de forma transparent i rigorosa, i amb les degudes garanties de

procediment que permetin que en el futur desaparegui la desconfiança de moltes persones respecte dels processos que segueix l'Administració a l'hora d'adjudicar els habitatges amb protecció oficial, molt probablement perquè no sempre s'han observat els principis de llibertat de concurrència, transparència, igualtat i objectivitat que haurien de regir tots els procediments d'adjudicació d'habitatges protegits.

Sobre això, cal destacar també que l'aprovació de la Llei 18/2007, de 28 de desembre, del dret a l'habitatge, comportarà un grau de control públic superior en els processos d'adjudicació d'habitatges amb protecció oficial, la qual cosa cal valorar positivament.

Enguany, el Síndic ha rebut un nombre considerable de queixes relacionades amb l'accés als habitatges amb protecció oficial i amb els procediments seguits per les diverses administracions públiques per adjudicar-los.

#### 1. Les separacions matrimonials com a causa d'exclusió de participants en un sorteig de pisos de protecció oficial

Un cas molt interessant va ser plantejat pel promotor de la queixa 04239/07, que havia estat exclòs d'un procediment d'adjudicació d'habitatges amb protecció oficial en règim de lloguer promogut per l'Ajuntament de Barcelona, per ser el copropietari d'un habitatge, tot i no tenir-ne l'ús, el qual havia estat atribuït a la seva exesposa per sentència judicial ferma.

Aquest ciutadà considerava que aquesta circumstància no hauria de ser un impediment per accedir a un habitatge protegit, ja que com que no podia fer ús de l'habitatge del qual era copropietari i tampoc no podia assumir l'elevat cost del lloguer d'un habitatge en el mercat lliure, s'havia vist obligat a conviure amb els seus pares de nou.

Un cop acomplertes les investigacions oportunes amb relació a aquest cas, es va comprovar que l'Ajuntament de Barcelona havia seguit el procediment i els criteris d'adjudicació establerts pel Decret d'alcaldia, de 21 de juliol de 2006, i que, d'acord amb aquests criteris, havia estat exclosa la sol·licitud del promotor de la queixa de referència.

En el Decret de 21 de juliol de 2006 l'Ajuntament havia establert com a condició per a l'accés als habitatges amb protecció oficial destinats al lloguer el requisit següent: "No ser titular en ple o nu domini de cap habitatge, ni titular de cap dret real d'ús i gaudi sobre cap habitatge, ambdós casos, en territori espanyol".

En vista d'això, el Síndic va constatar que l'exclusió de la sol·licitud s'ajustava al que estableixen les bases

d'adjudicació d'aquests habitatges i que, per tant, no s'havia produït cap irregularitat en l'actuació de l'Ajuntament de Barcelona.

Això no obstant, el Síndic va considerar oportú instar l'Ajuntament de Barcelona a modificar el criteri d'adjudicació esmentat, perquè condiciona el dret a accedir a un habitatge protegit de moltes persones que, com el cas del promotor de la queixa, no poden fer ús ni gaudir de l'habitatge del qual són propietaris o copropietaris, com és habitual en molts casos de parelles que s'han separat i un dels cònjuges té atribuït per resolució judicial l'ús de l'habitatge que havia estat el domicili conjugal i que, la majoria vegades, continua sent propietat dels dos cònjuges.

Amb aquesta finalitat, el Síndic va recordar a l'Ajuntament de Barcelona el que estableix l'article 15 del Decret 255/2005, de 8 de novembre, d'actualització del Pla per al dret a l'habitatge 2004-2007, que estableix com a requisit per accedir als habitatges amb protecció oficial "que els compradors o arrendataris dels habitatges no siguin titulars del ple domini o d'un dret real d'ús o gaudi sobre algun habitatge, amb l'excepció del supòsit que estableix l'article 21".

I l'article 21, referit a l'accés a l'habitatge en propietat, determina que compleixen la condició de primer accés a l'habitatge en propietat els compradors que no tinguin ni hagin tingut anteriorment cap habitatge en propietat "o que, sent-ne titulars no disposin del seu ús o gaudi", o bé que el valor de l'habitatge en propietat no sigui superior a un determinat percentatge respecte del preu de venda màxim de l'habitatge.

**L'Ajuntament modificarà la seva normativa per permetre, eventualment, optar a un segon habitatge protegit**

El Síndic va traslladar aquestes observacions a l'Ajuntament de Barcelona per fer-li notar que la regulació del Pla d'habitatge era molt més flexible que l'aprovada per l'Ajuntament de Barcelona, ja que el Pla de l'habitatge de Catalunya només es refereix al ple domini i no a la nua propietat, i alhora accepta que hi pugui haver persones que, tot i ser titulars d'un habitatge, no en puguin disposar de l'ús, i permet també, en aquests casos, que aquestes persones puguin accedir a un habitatge protegit.

Així, el Síndic va considerar que la regulació establerta per l'Ajuntament de Barcelona mitjançant el Decret d'alcaldia de 21 de juliol de 2006, amb relació al requisit de no ser propietari de cap habitatge per

poder optar a l'accés a un habitatge protegit, era excessivament restrictiva i exclouent per a un col·lectiu de persones que també haurien de poder accedir a un habitatge protegit sempre que acreditessin degudament que, tot i ser propietaris o copropietaris d'un habitatge, no podien fer-ne ús. Per això, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Barcelona la necessitat de revisar i modificar aquest criteri d'adjudicació.

Aquest suggeriment ha estat acceptat per l'Ajuntament de Barcelona, el qual ha comunicat que té previst regular aquesta qüestió en la línia suggerida pel Síndic en el Reglament del registre de sol·licitants d'habitatges amb protecció oficial de Barcelona que, un cop aprovat, substituirà el Decret d'alcaldia de 21 de juliol de 2006.

## 2. L'anomenat macrosorteig d'habitatges a la ciutat de Barcelona

Un altre cas referit a l'adjudicació d'habitatges amb protecció oficial d'interès és el relatiu a les queixes 03923/07, 04581/07, 04877/07 i 04982/07 de diversos ciutadans que manifestaven que, per un error comès per l'Ajuntament de Barcelona a l'hora d'incorporar les sol·licituds d'habitatge en el sorteig corresponent, s'havien vist exclosos del procés d'adjudicació.

Un cop analitzat el cas amb detall, el Síndic va dictar una resolució amb les consideracions següents:

a) En la majoria de casos, hi havia un error imputable a l'Ajuntament de Barcelona.

Efectivament, l'Ajuntament de Barcelona va cometre l'error d'incloure uns sol·licitants en un sorteig d'habitatges destinat únicament a persones residents en un determinat barri, sense que complissin el requisit de l'empadronament, i aquests participants es van excloure d'un altre sorteig en el qual sí que complien els requisits.

Tanmateix, atès que l'error es va produir abans de la publicació de les llistes provisionals, les persones afectades podien haver formulat al·legacions pel que fa a la inclusió errònia de la seva sol·licitud en una llista quan no complien un dels requisits essencials, i per advertir l'Administració de l'existència d'un error que, en cas que resultessin afavorits en el sorteig reservat als residents, els podia excloure d'un sorteig en el qual sí que complien els requisits.

Així, el nostre ordenament jurídic, concretament l'article 35.e) de la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú (en endavant Llei 30/1992), configura la possibilitat del·l'administrat de formular al·legacions com un dels drets del ciutadà en les relacions amb les administracions públiques.

Atès que la possibilitat de presentar al·legacions s'ha configurat com un dret i no com un deure, el fet que les persones interessades no presentessin les al·legacions a les quals tenien dret no pot excusar l'error comès per l'Administració. Altrament, s'exigiria al ciutadà més diligència que a la mateixa Administració.

Ara bé, sens perjudici de tot això, el fet d'adjudicar un habitatge de protecció oficial a un sol·licitant que no compleix els requisits fixats en la convocatòria és un acte nul de ple dret, d'acord amb el que estableix l'article 62.1.f) de la Llei 30/1992.

En tot cas, pel que fa a la possible existència d'una responsabilitat patrimonial per part de l'administració actuant, es tracta d'un supòsit de concurrència de causes, ja que hi conflueixen l'errada administrativa i la manca d'esmena per part del sol·licitant.

Aquesta darrera consideració va portar el Síndic a recomanar l'adopció dels acords entre les parts que fossin possibles, per tal d'evitar una dilació que podria esdevenir exagerada i gens desitjable si la problemàtica entrava en via judicial.

b) El fet de resultar afavorit per un sorteig públic únicament atorga al participant una expectativa de dret.

Tant en les bases generals com en les bases específiques de la convocatòria es determinava que la persona beneficiària havia de complir els requisits fixats en la convocatòria, tant en el moment de presentar la sol·licitud com en el moment de l'adjudicació de l'habitatge de protecció oficial. Així mateix, les bases determinaven que l'oficina d'habitatge comprovaria que es complissin els requisits abans de citar les persones afavorides en el sorteig per fer l'elecció de la promoció d'habitatges a la qual volguessin optar.

Així mateix, les bases determinaven també que, amb caràcter previ a l'acte formal d'adjudicació i amb independència de la comprovació efectuada per l'oficina d'habitatge, els promotors dels habitatges objecte de la convocatòria comprovarien una altra vegada el compliment de tots els requisits establerts en la convocatòria.

Per tant, segons les bases, no es pot dubtar que la condició jurídica d'afavorit resultant del sorteig públic únicament atorga al participant una expectativa de dret. Així, el ciutadà que en un principi es creia erròniament afavorit pel sorteig no pot exigir a l'administració convocant que li adjudiqui un pis en aquella convocatòria si no compleix els requisits.

Amb relació als efectes que l'incompliment dels requisits pot provocar, les bases també eren prou cla-

res: "En cas d'incompliment dels requisits de la convocatòria, així com de qualsevol altre requisit establert en la normativa reguladora que li sigui d'aplicació, això suposarà la pèrdua del dret a accedir a l'habitatge per al qual va resultar seleccionat [...]".

A més, la jurisprudència en circumstàncies similars, davant l'existència d'un error material causat per la mateixa Administració que era "manifest, ostensible i indiscutible" considera que la notificació d'un acte no es pot confondre amb el mateix acte i, per tant, la comunicació no constitueix un acte declaratiu de drets (entre d'altres, la Sentència 10055/2007 del Tribunal Superior de Justícia de Castella-La Manxa).

### Resultar afavorit per un sorteig públic només atorga una expectativa de dret

Si bé és evident que l'Administració no va actuar d'una forma acurada, tampoc no es podia considerar vulnerat cap dret del ciutadà pel fet de no adjudicar-li l'habitatge de protecció oficial, ja que fins aquell moment el ciutadà únicament disposava d'una expectativa de dret i l'eficàcia de l'acte administratiu que estava condicionada a la comprovació documental posterior dels requisits exigibles.

c) Pel que fa a la possible responsabilitat patrimonial de l'Administració quant als danys i els perjudicis causats al ciutadà per aquest error, el Síndic va recordar que calia valorar si s'acreditava el compliment dels requisits que la Llei 30/1992 exigeix i que han estat interpretats per la jurisprudència: 1. L'existència d'una lesió o dany; 2. Que aquesta lesió o dany sigui conseqüència d'un funcionament normal o anormal dels serveis públics i 3. L'existència d'un nexa causal entre el dany i l'actuació de l'Administració que no resulti trencada per l'actuació de la mateixa persona perjudicada o víctima.

Tot i així, tenint en compte que aquesta qüestió era objecte d'un procediment judicial en curs, el Síndic es va abstenir de pronunciar-se sobre la concurrència o no d'aquests requisits, en virtut del que estableix l'article 16 de la Llei 14/1984, de 20 de març, del Síndic de Greuges.

Finalment, a banda de les consideracions anteriors, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Barcelona que prenguéssin totes les mesures necessàries per evitar que en properes adjudicacions es tornessin a produir errors com els que van motivar aquestes queixes.



### 3. Les notificacions no individualitzades

Encara que sigui de forma breu, cal fer referència als suggeriments que el Síndic va traslladar a l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès en el marc de la tramitació de la queixa 00590/08, presentada per una ciutadana que es queixava que l'Ajuntament no havia donat resposta motivada a les al·legacions que havia formulat, en què manifestava que l'Ajuntament no havia valorat degudament la documentació que ella havia presentat per optar a un habitatge amb protecció oficial.

En aquest cas, el Síndic va comprovar que en les normes d'adjudicació aprovades per l'Ajuntament es preveia que la comissió d'adjudicació havia de valorar les al·legacions presentades i dictar resolució aprovatòria de la llista definitiva d'admesos, amb la indicació dels adjudicataris i de la puntuació obtinguda, i de la llista definitiva d'exclusos, amb indicació dels motius d'exclusió, si bé les bases únicament preveien que la llista definitiva d'admesos i exclusos seria exposada al públic durant un termini de quinze dies, sense preveure una notificació individualitzada als interessats.

En vista d'això, tot i constatar que l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès havia ajustat la seva actuació al que estableixen les normes particulars d'adjudicació, el Síndic va considerar excessivament feixuga la càrrega imposada al ciutadà que ha presentat al·legacions d'haver de demanar vista de l'expedient per poder accedir al contingut de l'acta de l'omissió d'adjudicació i conèixer la valoració concreta de les al·legacions presentades.

**Les al·legacions en processos d'adjudicació d'habitatges s'han de contestar i notificar individualment**

El Síndic va entendre, i així ho va comunicar a l'Ajuntament, que comunicar individualitzadament a cadascuna de les persones que va presentar les al·legacions, conjuntament amb la notificació del Decret d'alcaldia pel qual es va aprovar la llista definitiva d'admesos i exclusos (o haver adjuntat una còpia de l'acta de valoració de la comissió d'adjudicació juntament amb la notificació del Decret d'alcaldia) hauria estat una actuació més ajustada, d'una banda, al que estableix l'article 42 de la Llei 30/1992, que regula l'obligació de resoldre de l'Administració i, d'altra banda, als principis d'igualtat, transparència i lliure concurrència que han de regir tot procediment d'adjudicació d'habitatges amb protecció oficial.

En resposta a aquestes consideracions, l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès ha indicat al Síndic que té previst dur a terme les modificacions necessàries de les normes particulars per a futurs procediments d'adjudicació, amb la finalitat de garantir un major grau d'informació i transparència.

### 4. Les dificultats per abonar els ajuts en uns terminis raonables

La lentitud en la tramitació i la resolució de la sol·licitud d'ajuts per a la rehabilitació d'habitatge es van fer paleses en la queixa 04787/07. En aquest cas, les obres es van finalitzar l'any 2003. El Departament va informar el Síndic que la resolució estava pendent d'un mer tràmit administratiu. El Síndic es va adreçar de nou al Departament perquè aclarís quin era el tràmit pendent amb la intervenció delegada i que condicionava el pagament de l'ajut al ciutadà. Un cop concretat, el Síndic va suggerir que, tenint en compte el llarg període de temps transcorregut des que es va acreditar davant l'Administració la finalització de les obres objecte de subvenció, es duguessin a terme les actuacions que estiguessin al seu abast per agilitar al màxim la resolució final de l'expedient i perquè la persona interessada rebés al més aviat possible l'import que li correspongués.

### 5. Retards en el reconeixement i l'abonament posterior de la renda bàsica d'emancipació

Finalment, cal destacar el nombre de queixes presentades per la lentitud en la tramitació del reconeixement de la renda bàsica d'emancipació (entre d'altres, la queixa 02433/08) i en el pagament d'aquest ajut un cop reconegut. En molts casos, la lentitud ha estat motivada per la dificultat de corregir errors de les sol·licituds, ja que la gestió d'aquests ajuts és compartida pel Departament de Medi Ambient i Habitatge i el Ministeri de l'Habitatge. Amb tot, el Síndic ha suggerit que es doni una diligència especial en la tramitació de les sol·licituds que ja fa mesos que estan endarrerides i paralitzades per problemes tècnics aliens a la persona interessada, que no pot entendre per què els problemes i els errors interns no es resolen d'una manera més àgil.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 04239/07	Persones separades i accés a l'habitatge protegit
Q 04982/07	Error en la introducció de les sol·licituds en el sorteig corresponent
Q 00590/08	Notificació individualitzada a les persones excloses del sorteig
Q 04787/07	Sobre problemàtiques d'ajuts a l'habitatge
Q 02157/07	
Q 02433/08	

### 13.5. La conservació i l'habitabilitat dels habitatges

En aquest àmbit, el Síndic ha pogut constatar, una vegada més, que si bé la normativa urbanística i d'habitatge actualment vigent ofereix tot un seguit d'instruments legals als ajuntaments per intervenir quan els propietaris d'immobles i habitatges no compleixen el deure legal que tenen de conservar-los i mantenir-los en les degudes condicions de seguretat i habitabilitat, la realitat demostra que les administracions locals no fan ús d'aquests instruments.

D'això, se'n dedueix que la tasca legislativa no té una repercussió pràctica i real perquè l'Administració, en alguns casos per desconeixement, tot i que la majoria vegades per manca de prioritat, no fa ús del ventall de possibilitats que la normativa li ofereix en l'àmbit de la conservació d'habitatges.

Una mostra d'això són les nombroses queixes que el Síndic rep d'arrendataris que ocupen habitatges amb relació als quals els propietaris no porten a terme les mínimes obres de conservació i manteniment.

#### 1. L'ajuntament ha d'intervenir en la conservació d'habitatges

A banda de les reclamacions que en l'àmbit civil pugui iniciar l'arrendatari afectat, també té la possibilitat d'adreçar-se al seu ajuntament perquè requereixi el propietari a executar les obres de conservació i manteniment que calguin, quan el propietari no ho ha fet de manera voluntària.

Això és el que va fer el promotor de la queixa 02339/07, que ocupa un habitatge en règim de lloguer al districte de Ciutat Vella de Barcelona.

En resposta a les instàncies que ell havia presentat, els serveis tècnics de l'Ajuntament de Barcelona van dur a terme una inspecció de l'edificació, en la qual van constatar l'existència de defectes que comportaven un incompliment del que estableix el Decret 259/2003, de 21 d'octubre, sobre requisits mínims d'habitabilitat en els edificis d'habitatges i de la cèdula d'habitabilitat.

En aquest cas, a més, hi convergeix la particularitat que l'oficina d'habitatge de Ciutat Vella té contractada amb una empresa asseguradora una pòlissa de defensa jurídica per a aquests casos de manca de conservació, a la qual se'n va donar trasllat, perquè l'Ajuntament va entendre que, en aquest cas concret, la millor solució era la reclamació judicial d'acord amb l'article 107 de la Llei d'arrendaments urbans de 1964.

Així, el resultat de la inspecció tècnica efectuada per l'Ajuntament va ser traslladat a l'empresa assegura-

dora, la qual va arribar a un acord amistós amb la propietat respecte de les obres que calia fer.

El Síndic va considerar molt positiva aquesta iniciativa de l'Ajuntament de Barcelona per ajudar els arrendataris a defensar els drets que els reconeix la Llei d'arrendaments urbans davant el propietari de la finca.

Així mateix, el Síndic va considerar, i així ho va traslladar a l'Ajuntament de Barcelona, que més enllà del resultat de l'acord amistós que assolís el propietari de l'immoble amb l'entitat asseguradora, l'Ajuntament hauria de vetllar igualment pel compliment de l'article 189 del Decret legislatiu 1/2005, de 26 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'urbanisme de Catalunya, que estableix l'obligació dels ajuntaments d'ordenar d'ofici, o a instància de qualsevol persona interessada, l'execució de les obres necessàries per conservar els immobles en les condicions de seguretat i d'habitabilitat necessàries, a l'efecte de garantir que els propietaris de tota mena de construccions compleixin els deures legals d'ús, conservació i rehabilitació que la Llei els imposa, sobretot tenint en compte que l'acord amistós al qual havien arribat el propietari i l'entitat asseguradora no complia plenament amb la necessitat de resoldre totes les deficiències detectades en la inspecció efectuada per l'Ajuntament.

**L'ajuntament ha de garantir que els propietaris tinguin cura dels seus edificis**

En un assumpte molt similar, plantejat també per una arrendatària que ocupava un habitatge en condicions precàries d'habitabilitat (Q 03158/07), el Síndic va haver de recordar a l'Ajuntament de Girona que en els casos en què l'Administració constata que no s'han complert les ordres de conservació dictades i que ha requerit la propietat de la finca a executar-les, sense que s'hagin portat a terme, cal que l'Administració faci ús de les mesures d'execució forçosa que la Llei li reconeix, entre les quals destaca no solament la possibilitat d'imposar multes coercitives, sinó també l'execució subsidiària de les obres a càrrec de l'obligat, com a mitjà més eficaç per garantir l'execució de l'acte en cas que no es vulgui executar voluntàriament.

L'Ajuntament de Girona ha indicat que, en vista de les consideracions del Síndic, ha acordat la imposició de multes coercitives per compellar el propietari a complir les ordres d'execució d'obres dictades.

En altres casos, qui ha plantejat la queixa no ha estat un arrendatari, sinó els afectats pel precari estat de conservació de les finques confrontants, com és el cas del promotor de la queixa 02740/07, el qual es queixava de la manca d'actuació de l'Ajuntament de Sant Martí de Riucorb davant l'estat d'abandonament i de deteriorament en què es trobava una finca veïna a la seva.

En aquest cas, després d'haver dut a terme la inspecció de l'edificació corresponent, l'Ajuntament va indicar que tenia previst dur a terme els passos necessaris per esbrinar el nom del propietari i notificar-li de manera urgent les mesures que havia de seguir per evitar danys personals i materials.

Tenint en compte que, dels informes tècnics emesos, se'n despenia la necessitat d'una actuació immediata per garantir que l'estat de l'edifici no continués produint danys a les finques veïnes, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que adoptés, per la via de l'execució subsidiària, les mesures de protecció pertinents per garantir la seguretat dels béns i les persones i la realització de les obres de conservació necessàries o la declaració de ruïna de l'edificació, si escaigués. Tot això sens perjudici que, de forma paral·lela, fes els actes necessaris per esbrinar el nom del propietari o aconseguir l'autorització per entrar a l'immoble, en cas que fos necessària.

## 2. Manca de condicions d'habitabilitat o falta de documentació de l'habitabilitat

Un altre àmbit d'actuacions en què el Síndic ha intervingut en matèria de conservació i habitabilitat és el relatiu a la manca d'actuació de l'Administració en aquells casos en què els particulars denunciïn defectes en la construcció o la manca de lliurament de la documentació que, preceptivament, cal donar al comprador, juntament amb l'habitatge.

Aquest és el cas del promotor de la queixa 13774/06, que va exposar la seva queixa contra el Departament de Medi Ambient i Habitatge (en endavant DMAH) de la Generalitat de Catalunya, per no dur a terme les actuacions necessàries amb relació a la denúncia que havia presentat contra l'empresa promotora que li va vendre l'habitatge, en el qual hi havia nombrosos defectes en la construcció que posaven en qüestió el compliment de la normativa en matèria d'habitabilitat dels habitatges.

Un cop analitzat el cas amb detall, el Síndic va poder comprovar que, si bé el DMAH havia incoat un expedient administratiu sancionador i havia dut a terme alguna inspecció, no havia dictat cap resolució administrativa, tot i haver transcorregut més de tres anys des de la data de presentació de la denúncia, perquè, segons indicava el DMAH, s'estava intentant arribar a

un acord amb l'arquitecte que havia intervingut en l'execució de les obres.

Per això, el Síndic va recordar al DMAH que els articles 3 i 74 de la Llei 30/1992 disposen, d'una banda, que les administracions públiques han de servir amb objectivitat els interessos generals, entre d'altres, d'acord amb el principi d'eficàcia i, d'altra banda, que el procediment està sotmès al criteri de celeritat i que s'ha d'impulsar d'ofici en tots els tràmits.

**Davant d'una  
execució subsidiària  
l'Administració  
ha d'adoptar  
una posició activa**

Amb independència dels principis i les garanties legals de procediment que s'han d'observar en qualsevol procediment administratiu i, especialment pel que fa a la potestat sancionadora de l'Administració, és evident que l'Administració ha d'impulsar d'ofici tots i cadascun dels tràmits de l'expedient, amb la finalitat d'evitar dilacions innecessàries en la tramitació i la resolució de l'expedient, i amb més motiu quan la paralització de la tramitació pot comportar una hipotètica apreciació de caducitat de l'expedient.

Per tant, el Síndic va recordar al DMAH la necessitat d'agilitzar al màxim la tramitació i la resolució de l'expedient administratiu iniciat arran de la denúncia presentada pel promotor de la queixa, ja que considera que la possibilitat d'arribar a un acord amb l'empresa promotora per a la solució dels desperfectes, sempre desitjable, no ha de servir de pretext per justificar la inactivitat de l'Administració a l'hora de tramitar i resoldre l'expedient d'acord amb la normativa vigent que sigui aplicable.

En resposta a aquest suggeriment, el DMAH va comunicar al Síndic que s'havia acordat continuar la tramitació de l'expedient sancionador, i que s'havia dictat ja la proposta de resolució corresponent, la qual s'havia comunicat a totes les parts implicades en el procediment sancionador.

En un cas similar (Q 04336/07), relatiu també a l'actuació del DMAH en una denúncia presentada contra l'empresa promotora d'uns habitatges, per manca de lliurament del llibre de l'edifici preceptiu, el Síndic va comprovar que el DMAH havia incoat un expedient sancionador i havia dictat la resolució administrativa corresponent, per la qual s'imposava a l'empresa promotora una multa de 600 euros i l'obligació de

lliurar en el termini d'un mes el llibre de l'edifici complet a la comunitat de propietaris.

Això no obstant, el DMAH no havia dut a terme cap actuació davant la manca de compliment de la resolució per part de l'empresa infractora. Incomprendiblement, el DMAH s'havia limitat a iniciar un nou expedient sancionador que havia finalitzat amb una resolució, el contingut de la qual no deixava de ser una reproducció del contingut de la resolució dictada en el procediment sancionador inicial, la qual era ferma i, per tant, executiva i susceptible de ser executada forçosament per part de l'Administració en cas d'incompliment.

Per aquest motiu, el Síndic va haver de recordar al DMAH el que recullen l'article 95 i següents de la Llei 30/1992, que estableix que les administracions públiques, per mitjà dels òrgans competents, poden procedir, amb l'advertència prèvia, a l'execució forçosa dels actes administratius.

Tot això, perquè es considera que l'Administració no pot adoptar una actitud passiva davant l'incompliment d'un acte administratiu, sinó que un cop es constata la manca de compliment voluntari per part de l'obligat, ha d'adoptar tots els mitjans d'execució forçosa que la normativa vigent preveu per garantir el compliment de l'acte administratiu dictat que, en aquell cas, es podien haver concretat en el constreyniment sobre el patrimoni, pel que fa al pagament de la multa imposada, i en la imposició de multes coercitives, pel que fa a l'obligació de lliurament del llibre de l'edifici.

En altres casos, com ara el cas de la queixa 04857/07, és l'Administració la promotora dels habitatges i la que ha de vetllar perquè els habitatges es lliurin als llogaters o adquirents, segons el cas, en les degudes condicions de manteniment i conservació.

La promotora de la queixa de referència es va adreçar al Síndic, ja que considerava que Adigsa no havia donat resposta a les reclamacions que havia presentat en les quals sol·licitava la reparació de determinats defectes i acabats a l'habitatge de lloguer que li havien lliurat, alhora que considerava que la potència elèctrica de 9,2 kW contractada per Adigsa per a aquests habitatges era excessiva i comportava un sobrecost per als ocupants dels habitatges.

Arran de la intervenció del Síndic en aquest assumpte, Adigsa va assumir la reparació dels defectes existents a l'habitatge, va acceptar el suggeriment del Síndic de revisar la potència elèctrica contractada i va assumir el cost econòmic que va comportar disminuir la potència elèctrica.

En definitiva, com a resum, el que es vol posar de manifest és la necessitat que l'Administració porti a

terme una actuació contundent davant qualsevol incompliment en matèria de conservació i habitabilitat (ja sigui a l'hora de construir els habitatges i lliurar-los als compradors, ja sigui a l'hora de mantenir-los i conservar-los en les condicions adequades), per mitjà dels instruments legals que la normativa vigent ja preveu i les mesures legals d'execució forçosa quan calgui, ja que, en cas contrari, es tracta d'una actuació administrativa purament formal que no aconsegueix complir la finalitat que persegueix la normativa vigent en matèria d'habitatge, que és garantir el dret de totes les persones a un habitatge digne i adequat.

### 3. L'Administració no fa cas de proves indiciàries

És un tema provinent de la queixa 02157/07, tramitada a instàncies del Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona. Feia referència a dos veïns del municipi que afirmaven haver presentat la sol·licitud de la subvenció per a la rehabilitació de l'edifici a l'Oficina de Rehabilitació de Badalona, i tot i que els altres veïns ja havien rebut la subvenció, la Generalitat no tenia constància de les sol·licituds d'ambdós veïns. Les persones interessades no disposaven d'una còpia segellada de la sol·licitud que acredités que l'havien presentat l'any 2003, però el Síndic va considerar prou justificada la revisió dels expedients administratius sobre la base del principi de confiança legítima i del principi de bona fe que han de regir les relacions entre l'Administració i els ciutadans.

El Síndic suggereix que, en aquest cas concret, la manca d'una còpia segellada de la sol·licitud d'ajuts no hauria de ser un impediment per reconèixer el dret que sigui valorada la sol·licitud, quan la resta de sol·licituds presentades pels veïns tampoc no disposaven de cap segell de presentació a l'Administració i, això no obstant, es van tramitar i resoldre. Per això, el Síndic va suggerir que es revisessin els expedients administratius relatius a les sol·licituds d'ajuts per a la rehabilitació. El suggeriment va ser acceptat en el cas del ciutadà que, tot i no disposar de la còpia de la sol·licitud, disposava d'un document amb el seu nom i amb el registre d'entrada de la Generalitat de Catalunya.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 02339/07	Paper dels ajuntaments davant la
Q 03158/07	manca de conservació dels habitatges
Q 13774/06	Paralització improcedent de l'expedient sancionador
Q 4336/07	Necessitat d'acordar l'execució forçosa de les ordres de conservació
Q 02740/07	Deteriorament de l'edificació que provoca danys a finques veïnes
Q 04857/07	Reparació de defectes i eficiència energètica en habitatges protegits

### 13.6. Intervenció en l'edificació i protecció de la legalitat urbanística

Les relacions de veïnatge plantegen nombrosos conflictes. Una part d'aquests problemes són de caràcter privat, és a dir, només afecten els interessos particulars de les persones afectades. Es poden esmentar com a exemples d'aquest tipus de conflictes les controvèrsies sobre l'existència o no de servituds, la possible vulneració del dret de llums i vistes, qüestions sobre el règim de mitgeria, el possible rescabament de danys causats per obres a la finca veïna, entre d'altres. Es tracta de qüestions que estan regulades pel dret civil català i les reclamacions que es plantegin han de ser resoltes per les vies privades que estableix la llei, per mediació o arbitratge o per la jurisdicció civil.

#### La Llei d'ordenació de l'edificació introdueix canvis importants en el concepte d'edificació

Tanmateix, algunes d'aquestes relacions de veïnatge tenen un vessant urbanístic quan les normes de planejament en regulen determinats aspectes des d'un punt de vista d'interès general, ja que incideixen en el disseny de ciutat establert en els plans urbanístics municipals. Es tracta de qüestions relatives a l'alçada de les edificacions, a la separació que han de guardar respecte dels límits de la finca, a l'ocupació de parcel·la, per esmentar-ne algunes a tall d'exemple. Segons la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, corresponen als municipis les competències en matèria d'execució de planejament i disciplina urbanística

Les persones implicades en un conflicte entre veïns majoritàriament no discriminen quan s'ha de resoldre per via privada o quan es pot plantejar a l'Administració. Davant el problema, les persones afectades s'adrecen a l'autoritat més propera al ciutadà, l'ajuntament. Quan l'ajuntament no respon o quan deriva el ciutadà a la via civil, la persona interessada acut al Síndic per presentar la seva queixa. El Síndic analitza el problema i determina si l'ajuntament és o no competent per intervenir-hi.

En primer lloc, cal tenir en compte que els particulars i l'Administració pública estan obligats al compliment de les disposicions sobre ordenació urbanística de la Llei d'urbanisme i en els instruments de planejament i de gestió.

En un primer moment, per mitjà del tràmit de la llicència d'obres, l'ajuntament ha de controlar que els

projectes d'edificació dels particulars s'adeqüin al planejament urbanístic. Les llicències són actes reglats i s'han de concedir d'acord amb el que disposen les lleis i les normatives urbanístiques dels municipis (Q 07719/06, Deltebre).

També s'ha de tenir en compte que l'article 191 del Text refós de la Llei d'urbanisme diu que qualsevol acció o omissió que pugui comportar la vulneració de les determinacions de la Llei en el planejament urbanístic o en les ordenances urbanístiques municipals ha de donar lloc a les actuacions administratives necessàries per aclarir els fets i a la iniciació d'un expedient de protecció de la legalitat urbanística. És a dir, les competències de control de l'aplicació de la normativa urbanística dels ajuntaments s'exerceixen mitjançant els expedients de protecció de la legalitat urbanística una vegada iniciat el procés d'edificació.

En aquest sentit, entre les normes, l'incompliment de les quals pot donar lloc a la intervenció de l'Administració, cal incloure-hi el Codi tècnic de l'edificació (Q 00754/07, Caldes de Malavella). El concepte d'edificació va experimentar, arran de l'aprovació de la Llei d'ordenació de l'edificació (en endavant LOE), un canvi important, tant en l'àmbit material (article 2), com en les exigències tècniques, de funcionalitat, seguretat i habitabilitat (article 3), que, indubtablement, repercuteixen sobre les facultats de control de la llicència. La llei esmentada té per objectiu regular el procés d'edificació, establir les obligacions i les responsabilitats dels agents que intervenen en el procés i les garanties necessàries perquè es desenvolupi adequadament, amb la finalitat d'assegurar-ne la qualitat mitjançant el compliment dels requisits bàsics dels edificis i la protecció adequada dels interessos dels usuaris.

Per controlar els actes esmentats més amunt, la LOE estableix els requisits bàsics que han de satisfer les actuacions constructives amb la finalitat de garantir la seguretat de les persones, el benestar de la societat i la protecció del medi ambient, i que afecten la funcionalitat, la seguretat i l'habitabilitat de les construccions.

En desplegament de la disposició final segona de la LOE, el Reial decret 314/2006, de 17 de març, va aprovar el Codi tècnic de l'edificació, que estableix les condicions que han de complir els edificis amb relació als requisits bàsics de seguretat i habitabilitat. A aquest efecte, s'han aprovat els documents bàsics corresponents a seguretat en cas d'incendi, seguretat d'utilització i estalvi d'energia, que són aplicables obligatòriament des del 29 de setembre de 2006 i el Document bàsic de seguretat estructural i salubritat, que és aplicable obligatòriament des del 9 de març de 2007. En el règim transitori per a l'aplicació dels documents bàsics, s'aplicaran les Normes bàsiques de l'edificació (NBE) i la resta de reglamentacions tècniques de compliment obligat.

Quan en el títol setè del Text refós de la Llei d'urbanisme es parla de la protecció de la legalitat urbanística i es deixa el concepte de *disciplina urbanística* per referir-se més concretament al règim sancionador, s'està posant l'accent en una interpretació preventiva i reparadora de l'actuació de l'Administració més que en una intervenció de càstig per una actuació il·legal del particular, que, d'altra banda, també s'ha de tenir en compte. D'acord amb aquest principi inspirador del text normatiu, cal que els ajuntaments potenciïn la seva activitat adreçada a evitar en l'ordenament jurídic l'existència de construccions contràries a l'ordenament urbanístic municipal.

### Els ajuntaments han de potenciar la seva capacitat inspectora en matèria urbanística

Les mesures provisionals a les quals es refereix l'article 195 del Text refós de la Llei d'urbanisme, que l'ajuntament pot adoptar en un expedient de protecció de la legalitat urbanística per garantir l'eficàcia de la resolució final, responen a aquest objectiu de prevenció. Quan es plantegen queixes perquè, tot i les denúncies de les persones interessades i els acords de suspensió presos per l'ajuntament, les obres, contràries a les normes urbanístiques del municipi, es continuen realitzant, el Síndic recorda als ajuntaments que, a banda de les ordres de suspensió, hi ha altres mesures adreçades a paralitzar l'obra com ara la retirada de materials i de la maquinària. L'aplicació d'aquestes mesures és a càrrec del titular de les obres. Així doncs, quan es tracta de la conversió il·legal de trasters o d'altres espais en habitatges, l'Administració pot ordenar la suspensió dels subministraments d'aigua i llum.

Tot això, sempre que no hagi prescrit l'acció de l'ajuntament per ordenar la restauració de la realitat física alterada pel transcurs dels sis anys, als qual es refereix l'article 199 del Text refós de la Llei d'urbanisme. Tanmateix, s'ha de tenir en compte que l'ús continuat d'un traster com a habitatge no prescriu (Q 05234/07, Sant Vicenç dels Horts).

Sobre aquesta qüestió, cal remarcar que la potestat de protecció de la legalitat urbanística és d'exercici preceptiu, segons l'article 191 del Text refós. Conseqüentment, la manca d'actuació d'un ajuntament i l'incompliment de les seves obligacions en matèria de protecció de la legalitat urbanística suposa un funcionament anormal del servei públic que pot donar lloc a la responsabilitat patrimonial de l'ajuntament pels possibles danys que ha pogut causar als veïns (Q 07735/07, Piera).

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00754/07	Caldes de Malavella. Incompliment dels requisits tècnics del CTE
Q 07719/06	Deltebre. Obligatorietat de les normes de planejament
Q 05234/07	Sant Vicenç dels Horts. Mesures cautelars per assegurar l'execució
Q 07735/06	Piera. Prescripció d'infraccions per deixadesa municipal

### 13.7. Relacions amb les administracions

Les relacions del Síndic tant amb el Departament de Medi Ambient i Habitatge (DMAH) com amb el de Política Territorial i Obres Públiques (DPTOP) són normalment fluides. Això no obstant, cal assenyalar la preocupació pel retard que es fa palès rere moltes queixes en la tramitació dels ajuts socials pel DMAH lligats a l'habitatge.

Pel que fa als ajuntaments, per exemple, l'apartat anterior d'aquest informe ja deixa constància que hi ha situacions molt desiguals: ajuntaments que han deixat caducar accions de disciplina urbanística de les quals tenien ple coneixement, o ajuntaments que han fet pagar dues vegades el cost d'unes obres als beneficiaris per no executar garanties que tenien a l'abast, o d'altres que actuen amb diligència per resoldre les qüestions que els planteja el Síndic, si no les han resolt ells prèviament.

Sí que cal fer notar, malgrat que la crisi econòmica encara retraurà més les possibles actuacions de molts ajuntaments en aquest àmbit, que encara costa molt que els ens locals assumeixin papers de lideratge en la regularització urbanística de moltes parts del territori amb nuclis urbans consolidats, en condicions de legalitat dubtosa i una més que descriptible absència de serveis. Caldrà continuar-hi insistint, encara que només sigui ara, a manera d'afegit, pel fet que aquells ajuntaments que ho facin encararan millor la sortida de la crisi que la resta de municipis. Amb tot, no cal dir que el pressupost decideix i aquestes manifestacions s'han de supeditar a les disponibilitats pressupostàries i al ple respecte a l'autonomia municipal.

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

Queixa	02629/07
Manca d'actuació i de resposta de l'Ajuntament de Tàrraga davant d'una denúncia per unes obres que no compleixen la normativa urbanística	
Amb relació a la manca d'actuació i de resposta de l'Ajuntament de Tàrraga davant d'una denúncia per	

unes obres que no compleixen la normativa urbanística, el Síndic suggereix a la corporació local o bé que apliqui la normativa vigent a aquesta edificació, tal com està redactada i publicada, o bé que modifiqui aquesta normativa per adaptar-la a les circumstàncies especials de l'illa de cases.

**No accepta la resolució**

**Queixa 14484/06**

**Manca d'actuació de l'Ajuntament de Lloret de Mar en l'execució d'un conveni urbanístic sobre infraestructures bàsiques d'una urbanització**

En relació amb la manca d'actuació de l'Ajuntament de Lloret de Mar en l'execució d'un conveni urbanístic sobre infraestructures bàsiques d'una urbanització, el Síndic suggereix a l'Ajuntament que decideixi com més aviat millor sobre l'execució subsidiària dels terrenys i executi la decisió, ja que es tracta d'una qüestió pendent des de l'any 2003.

**Accepta la resolució**

**Queixa 07160/06**

**Disconformitat amb la conservació i la recepció de l'Ajuntament de Calonge d'una urbanització**

Un cop estudiada tota la informació, el Síndic suggereix que es dissolgui l'entitat urbanística de conservació per imperi de la llei i s'activin vies de comunicació entre l'Administració i els propietaris que garanteixin el sistema de finançament pertinent.

**Pendent de resposta a la resolució**

**Queixa 04458/06**

**Manca d'actuació de la Delegació Territorial del Govern davant la sol·licitud de soterrament de la línia de subministrament d'alta tensió**

Amb relació a la queixa per la manca d'actuació de la Delegació Territorial del Govern davant la sol·licitud de soterrament de la línia de subministrament d'alta tensió, el Síndic suggereix a la Delegació Territorial del Govern que disposi un informe tècnic, probablement de Fecsa Endesa, ratificat pels tècnics de l'Administració, que confirmi que l'estat en què es troben els cables no afecta mesures de seguretat, o bé que adopti amb immediatesa les mesures necessàries que garanteixin la seguretat de les persones i dels béns.

El Síndic també suggereix la comunicació als veïns d'aquest informe o de les mesures que s'adoptin, la qual cosa ajudaria, sens dubte, a normalitzar les seves

vides i a reduir l'angoixa que la presència d'aquests cables els pot provocar.

**Accepta parcialment la resolució**

**Queixa 01221/07 i 10811/07**

**Disconformitat amb el tipus d'interès aplicable a la mora del pagament per indemnització de les obres de metro del Carmel en concepte de penalització per endarreriment**

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic considera que el pacte 6.2 dels convenis signats amb la Generalitat de Catalunya s'ha d'interpretar d'acord amb l'article 141.3 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i, per tant, l'Administració 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.

Sens perjudici de l'anterior, d'acord amb el principi d'equitat, s'entén que són adequats els interessos abonats, tot i que divergeixen dels establerts legalment.

**Accepta la resolució**

**Queixa 02057/07**

**Incompliment del conveni signat entre la Generalitat de Catalunya i un afectat amb relació al sinistre del barri del Carmel**

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix: d'una banda, indemnitzar el promotor amb el pagament de 31.941,20 euros i, de l'altra, considerar que no s'adequaria al principi de racionalitat en la despesa pública, amb relació als perjudicis soferts i a la durada de la situació irregular i les seves causes, imputar, amb càrrec als fons públics, altres abonaments diferents dels 140.706,31 euros que la Generalitat ja ha abonat al promotor i dels 31.941,20 euros que caldrà abonar, d'acord amb els criteris expressats. Si la Delegació Territorial del Govern de la Generalitat no abona l'import de 31.941,20 euros en el termini de 30 dies des de la recepció d'aquest document queda obligada a abonar els interessos per demora establerts a l'article 141.3 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i l'interès legal del diner, fixat anualment per la Llei de pressupostos generals de l'Estat.

**Accepta la resolució**





## B. ACTIVITATS DE LA INSTITUCIÓ EN XIFRES

INTRODUCCIÓ .....	345
<b>1. DADES GENERALS</b> .....	347
1.1. Característiques generals de les actuacions iniciades el 2008 .....	350
1.2. Característiques territorials de les actuacions iniciades el 2008 .....	345
1.3. Característiques territorials i poblacionals de les actuacions iniciades el 2008 .....	374
<b>2. ANÀLISI DE L'EXERCICI 2008</b> .....	380
2.1. Actuacions per matèries .....	380
2.2. Actuacions d'ofici iniciades durant el 2008 per matèries .....	381
2.3. Finalització de les actuacions en l'exercici 2008 .....	384
2.4. Grau de compliment de les resolucions del Síndic .....	386
2.5. Anàlisi de la manca de col·laboració de les administracions .....	393
2.6. Administracions afectades .....	394
2.7. Relacions amb altres institucions de defensa de drets .....	403
<b>3. AVALUACIÓ DE LA GESTIÓ DELS EXPEDIENTS AL SÍNDIC</b> .....	404
3.1. Temps de tramitació dels expedients .....	404
3.2. Carta de serveis i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges .....	404
3.3. Qüestionari de satisfacció .....	405
<b>4. EL SERVEI D'ATENCIÓ A LES PERSONES</b> .....	407
4.1. Forma de formulació de les consultes .....	407
4.2. Nombre de consultes que originen queixa .....	407
4.3. Tipus de consultes rebudes segons la matèria i la forma de presentació .....	408
4.4. Evolució de les atencions presencials i telefòniques .....	409



## INTRODUCCIÓ

El capítol de la institució en xifres respon, any rere any, al compliment per part del Síndic del que estableix l'article 30 de la Llei del Síndic, en el sentit que ofereix una síntesi del nombre i la mena de queixes que s'han rebut al llarg de l'any i dels expedients iniciats d'ofici, alhora que també es mostra la situació de la tramitació de les actuacions al moment de cloure l'exercici, i es detallen les actuacions que han estat rebutjades, les que es troben en tramitació i els resultats obtinguts d'aquelles que ja s'han investigat, especificant les causes que van donar-hi lloc.

Però amb independència de complir el que la norma obliga, ha estat voluntat del Síndic en aquest i en exercicis anteriors oferir amb la màxima transparència la major informació possible sobre les activitats que ha dut a terme la institució al llarg de l'exercici.

Cal destacar, com a novetat en aquesta edició, un nou apartat sobre el grau de compliment de les resolucions del Síndic, en el qual es dóna compte del seguiment que s'ha fet des de la institució de les resolucions emeses pel Síndic i acceptades per les diverses administracions, amb l'objectiu de comprovar si realment s'havia dut a terme allò que anteriorment s'havia acceptat.

Així doncs, les xifres del Síndic per a l'exercici 2008 es mostren en quatre apartats: un primer de dades generals, on es recullen els descriptors més generals i les dades que fan referència a les variables geogràfiques i poblacionals de les diferents actuacions; un segon apartat, on s'analitza la tipologia de les actuacions iniciades, les seves diverses tramitacions i les administracions a les quals han fet referència; a continuació, hi ha l'apartat on el Síndic avalua la gestió dels expedients a la institució i, finalment, es detallen les actuacions realitzades des del Servei d'Atenció a les Persones.

### 1. DADES GENERALS

La xifra de 23.710 correspon al total de les actuacions que ha iniciat el Síndic durant tot l'any 2008, classificades entre 5.610 queixes (23,66%), 97 actuacions d'ofici (0,41%) i 18.003 consultes (75,93%). Aquesta xifra ha significat un creixement del 8,8% respecte de l'any anterior; però cal destacar que, respecte de l'any 2004, el Síndic ha augmentat el nombre d'actuacions en un 259%; és a dir, per cada actuació que es feia el 2004, el 2008 se n'han fet 3,5.

De les 5.610 queixes rebudes, convé diferenciar entre les que han estat presentades de forma individual –4926 queixes– i les que han estat presentades de forma col·lectiva –684 queixes–, que afecten un total de 12.397 persones. Si a aquestes persones se sumen

totes les que han formulat una consulta al Síndic (tot considerant per a aquest càlcul que les consultes tenen caràcter unipersonal), es pot concloure que el Síndic ha atès 30.400 persones. S'ha de matisar que, en comparació amb l'exercici anterior, aquest any s'ha incrementat el nombre de queixes col·lectives, però les persones que s'hi identificaven com a interessades eren menys.

Com ja ha passat en edicions anteriors, la fórmula més comuna per dirigir-se al Síndic per formular consultes és la telefònica, seguida molt de prop pel correu electrònic, el qual ja supera el correu ordinari. Tanmateix, val a dir que el correu ordinari continua impertant en la presentació de queixes.

Pel que fa a la llengua emprada en la presentació de les queixes, el 69,8% de les persones que s'han adreçat al Síndic ho han fet en català, i un 30,1% en castellà.

Sobre la procedència geogràfica dels promotors de les actuacions cal destacar que la majoria han estat adreçades des del territori català (87,46%); tot i que també se n'han rebut algunes des de la resta de l'Estat espanyol i des de diversos països estrangers. Una mica més de l'11% de les actuacions no especifica el seu origen, en la gran majoria consultes. Les dades sobre la procedència geogràfica es presenten, tal com ja s'ha fet en exercicis anteriors, classificades segons les províncies, l'àmbit territorial, les comarques i els municipis.

En analitzar la proporció de queixes segons els habitants de cada comarca s'observa que les comarques que tenen més concentració d'habitants per queixa són el Pallars Sobirà, i el Baix i l'Alt Penedès. Així, en el pol oposat, és a dir, les comarques que tenen més dispersió d'habitants per queixa, hi ha les comarques del Baix Ebre, el Montsià i la Garrotxa. Finalment, es pot apuntar que, pel total de la població de Catalunya, s'ha rebut una queixa per cada 1.311 persones.

Pel que fa a les consultes, la proporció respecte a la població s'ha distribuït d'una forma més homogènia, que permet una classificació en dos únics grups (una consulta per cada 1 a 500 habitants i per cada 501 a 1.000 habitants). Les comarques que, proporcionalment a la seva població, han rebut més consultes han estat les Garrigues, la Terra Alta i l'Alt Penedès, mentre que les que n'han rebut menys han estat la Garrotxa, el Segrià i la Val d'Aran. Pel que fa a Catalunya, el Síndic ha rebut una consulta per cada 476 habitants.

### 2. ANÀLISI DE L'EXERCICI

Com ja ha succeït en informes anteriors, la matèria anomenada *administració pública i drets* és la que ha

concentrat un nombre més elevat de queixes (19,25%) i de consultes (19,92%). D'una banda, sobre les queixes, convé destacar que serveis socials ha estat la segona matèria que ha rebut més queixes (16,56%), seguida d'urbanisme i habitatge (12,14%) i seguretat ciutadana i justícia (10,53%). D'altra banda, pel que fa a les consultes, les matèries majoritàries són consum (19,50%) i les que no s'han pogut classificar en cap de les àrees d'actuació del Síndic, i que fan referència a qüestions privades o inconcretes (13,37%).

Pel que fa a les actuacions d'ofici, aquest any s'han iniciat majoritàriament en la matèria d'infància i adolescència (20,62%), seguida per aquelles iniciades en les matèries d'administració pública i drets (14,43%) i salut (14,43%). S'ha considerat oportú, de la mateixa manera que en exercicis anteriors, publicar una classificació de totes les actuacions d'ofici que el Síndic ha iniciat durant l'any 2008 segons la matèria a la qual fan referència.

El total d'actuacions tramitades durant aquest any ha estat de 32.781, ja que cal tenir presents les actuacions que provenien d'exercicis anteriors; d'aquestes, en romanen en tramitació 3.629, que representen un 11%, mentre que la resta ja s'ha finalitzat.

Pel que fa a la tramitació durant l'exercici 2008 de les queixes i les actuacions d'ofici (un total de 9.071), s'observa que en un 60% d'aquestes ja s'han finalitzat les investigacions del Síndic, mentre que un 40% romanen en tramitació. Així, del total d'actuacions finalitzades, en un 53,88% el Síndic ha finalitzat les seves investigacions indicant que no es podia determinar que l'actuació de l'Administració hagués estat incorrecta, el 32,37% dels casos abans d'iniciar les investigacions, i el 21,51% un cop el Síndic ja havia investigat la situació plantejada. El 20,5% d'actuacions han hagut de finalitzar amb una resolució del Síndic.

Finalment, només un 10,6% no han pogut ser admeses a tràmit, en un 7,7% s'ha produït un desistiment del promotor i un 7% s'han tramès a altres institucions de defensa de drets i ombudsman per motius competencials. Només un 0,28% de les actuacions

finalitzades s'han hagut de cloure per manca de col·laboració, total o parcial, de les administracions, la qual cosa implica obstaculitzacions en les investigacions del Síndic.

Pel que fa al grau d'acceptació de les resolucions que ha emès el Síndic durant l'any 2008, en un 87% de les vegades les administracions han acceptat, de forma total o parcial, la resolució que el Síndic els ha adreçat, i només un 13% han estat rebutjades.

El seguiment que s'ha iniciat sobre el grau de compliment de les resolucions del Síndic ja ha aportat xifres que convé destacar, malgrat que el total de resolucions en les quals s'ha fet el seguiment encara no sigui significativament representatiu. Així, en un 96,5% de les actuacions en les quals s'ha fet el seguiment s'ha conclòs que l'Administració ha complert la resolució que prèviament havia acceptat. En aquest apartat es destaquen algunes actuacions significatives, tot detallant la resolució del Síndic i les actuacions que han fet les administracions arran d'aquesta resolució.

Sobre la manca de col·laboració de les administracions, convé destacar que la xifra d'actuacions que han finalitzat d'aquesta manera no és quantitativament significativa, però qualitativament representa un impediment en les investigacions i les actuacions del Síndic i, per tant, la seva culminació representa que no es pot determinar si el motiu de queixa de les persones interessades podia significar una actuació irregular o no per part de les administracions.

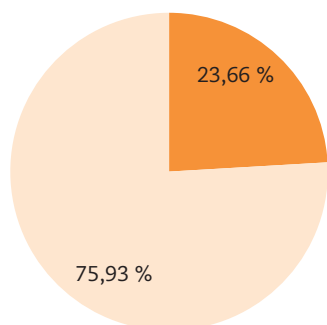
En aquest informe anual s'ha tornat a utilitzar la mateixa fórmula que en l'exercici anterior per analitzar les administracions que estaven afectades en les actuacions que ha dut a terme el Síndic. Així, s'han tornat a publicar les relacions del Síndic amb les diferents administracions especificant, en una primera taula, la xifra d'administracions que havien intervingut en les actuacions –queixes i actuacions d'ofici– iniciades pel Síndic durant l'any 2008, i posteriorment classificant-les, en una segona taula, segons les diferents categories.

## 1. DADES GENERALS

### 1.1. Característiques generals de les actuacions iniciades el 2008

#### 1. Actuacions del Síndic iniciades durant el 2008

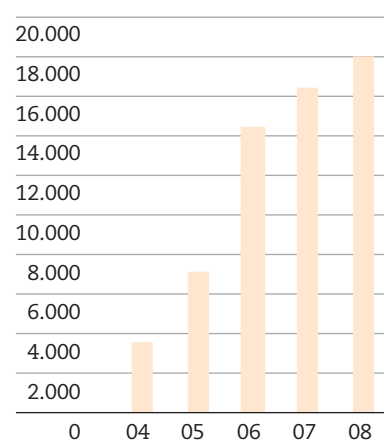
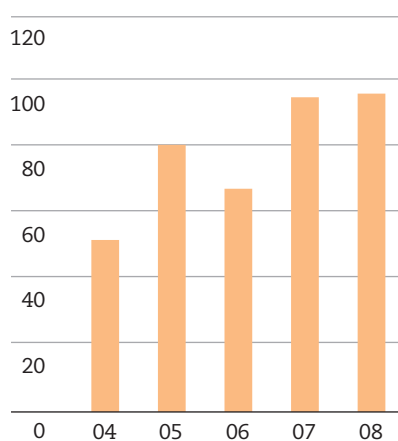
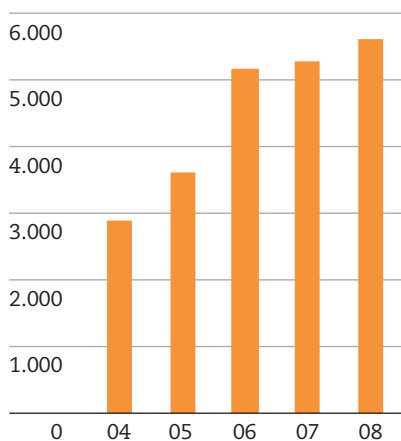
■ Queixa	5.610	23,66%
■ Actuació d'ofici	97	0,41%
■ Consulta	18.003	75,93%
<b>Total</b>	<b>23.710</b>	<b>100,00%</b>



- **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 presentar una queixa, s'informarà la persona de com realitzar-la, i si no ho és, se li indicarà on informar-se o solucionar l'assumpte.

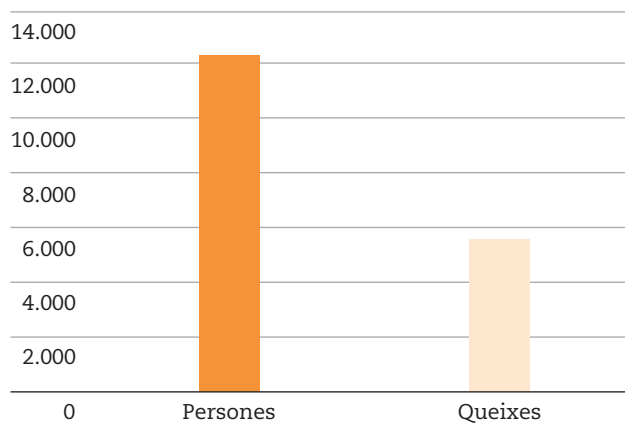
#### 2. Evolució de les actuacions del Síndic durant el període 2004-2008

	2004	2005	2006	2007	2008
■ Queixa	2.901	3.617	5.150	5.299	5.610
■ Actuació d'ofici	52	81	68	96	97
■ Consulta	3.640	7.095	14.515	16.399	18.003
<b>Total</b>	<b>6.593</b>	<b>10.793</b>	<b>19.733</b>	<b>21.794</b>	<b>23.710</b>



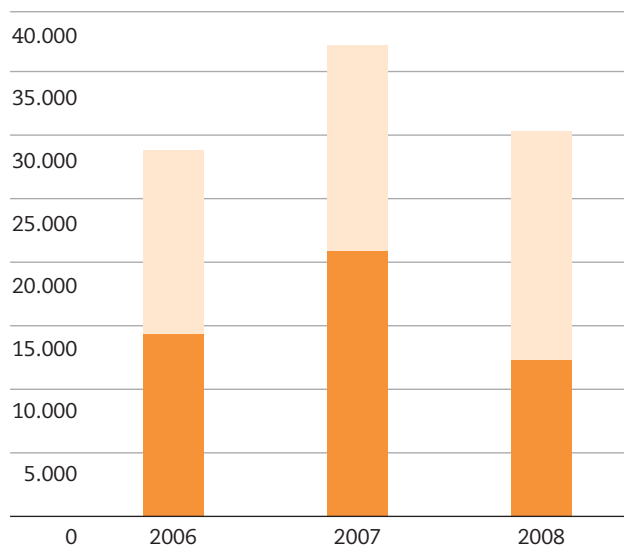
### 3. Nombre de personas afectades en les queixes rebudes

	■ Persones	■ Queixes
Presentació individual	4.926	4.926
Presentació col·lectiva	7.471	684
<b>Total</b>	<b>12.397</b>	<b>5.610</b>



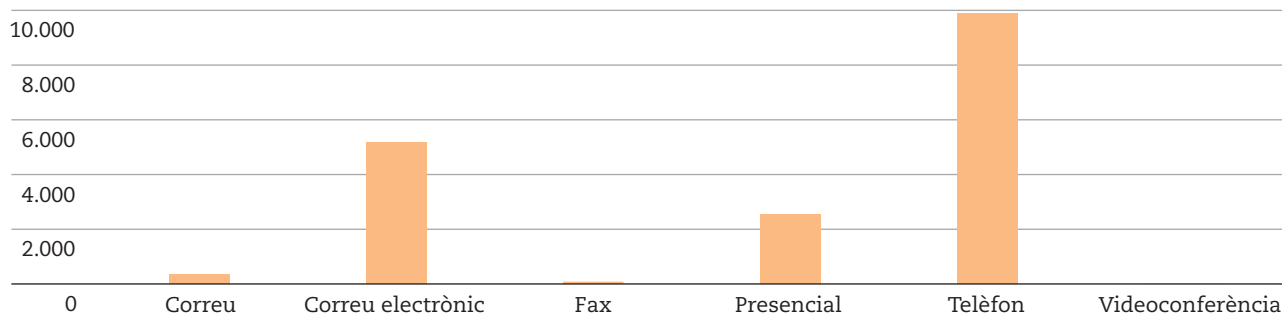
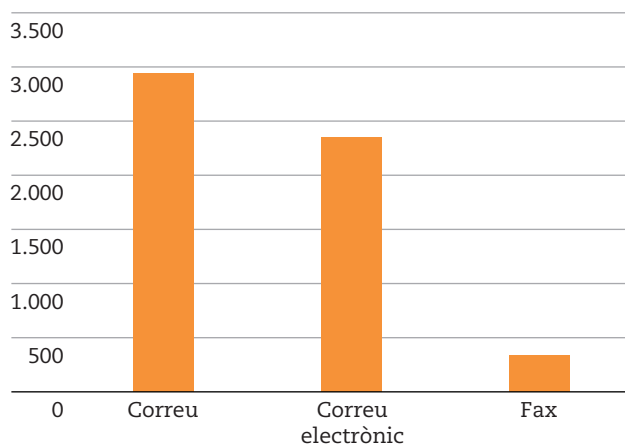
### 4. Nombre de persones ateses pel Síndic

	2006	2007	2008
■ 👤 que han presentat una queixa	14.666	20.948	12.397
■ 👤 que han presentat una consulta	14.515	16.399	18.003
<b>Total</b>	<b>29.181</b>	<b>37.347</b>	<b>30.400</b>



### 5. Forma de presentació de les actuacions rebudes

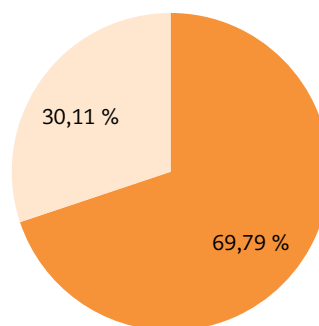
	■ Queixes	■ Consultes	Total
Correu	2.932	380	3.312
Correu electrònic	2.349	5.132	7.481
Fax	329	93	422
Presencial	-	2.495	2.495
Telèfon	-	9.879	9.879
Videoconferència*	-	24	24
<b>Total</b>	<b>5.610</b>	<b>18.003</b>	<b>23.613</b>



\* A l'apartat de l'informe corresponent a Seguretat Ciutadana i Justícia es detalla el nombre de videoconferències dutes a terme amb centres penitenciaris, les quals no es comptabilitzen en aquest apartat, ja que corresponen a atencions realitzades en el marc de la tramitació de les queixes.

### 6. Llengua emprada en la presentació de les queixes

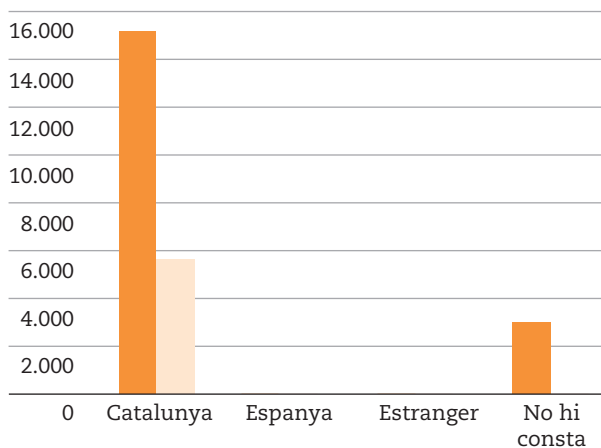
■ Català	3.915	69,79%
■ Castellà	1.689	30,11%
■ Anglès	3	0,05%
■ Francès	3	0,05%
<b>Total</b>	<b>5.610</b>	<b>100,00%</b>



## 1.2. Característiques territorials de les actuacions iniciades el 2008

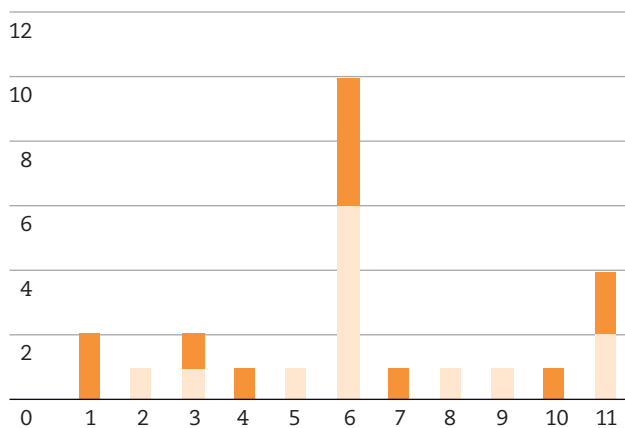
### 1. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions

	■ Consulta		■ Queixa		Total	
Catalunya	15.150	64,16%	5.502	23,30%	20.652	87,46%
Espanya	72	0,30%	88	0,37%	160	0,68%
Estranger	12	0,05%	13	0,06%	25	0,11%
No hi consta	2.769	11,73%	7	0,03%	2.776	11,76%
<b>Total</b>	<b>18.003</b>	<b>76,24%</b>	<b>5.610</b>	<b>23,76%</b>	<b>23.613</b>	<b>100%</b>



### 2. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de l'estranger

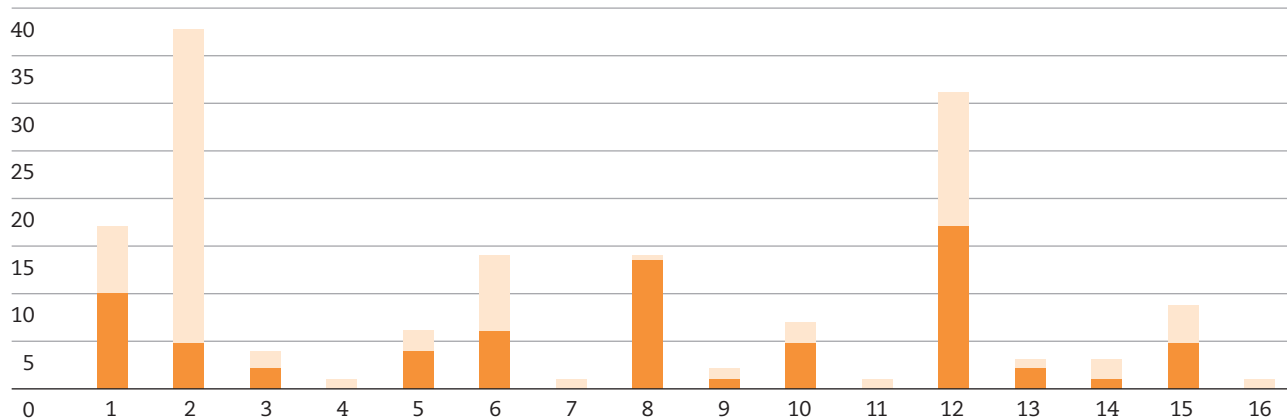
	■ Consulta		■ Queixa		Total	
1 Alemanya	2	8,00%	-	-	2,08	8,32%
2 Algèria	-	0,00%	1	4,00%	1	4,00%
3 Andorra	1	4,00%	1	4,00%	2,04	8,16%
4 Argentina	1	4,00%	-	-	1,04	4,16%
5 Bèlgica	-	-	1	4,00%	1	4,00%
6 França	4	16,00%	6	24,00%	10,16	40,64%
7 Gran Bretanya	1	4,00%	-	-	1,04	4,16%
8 Luxemburg	-	-	1	4,00%	1	4,00%
9 Polònia	-	-	1	4,00%	1	4,00%
10 República Dominicana	1	4,00%	-	-	1,04	4,16%
11 Suïssa	2	8,00%	2	8,00%	4,08	16,32%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>48,00%</b>	<b>13</b>	<b>52,00%</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>





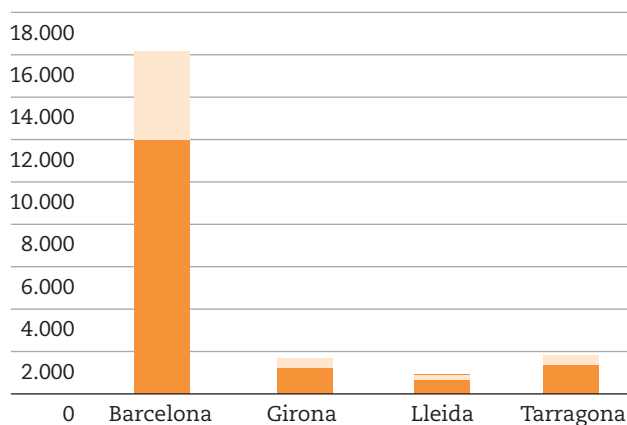
## 3. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de la resta d'Espanya

		■ Consulta		■ Queixa		Total		
1	Andalusia	Almeria	1	0,62%	-	-	1	0,62%
		Cadis	2	1,24%	2	1,24%	4	2,48%
		Granada	2	1,24%	3	1,86%	5	3,11%
		Jaen	1	0,62%	-	-	1	0,62%
		Màlaga	1	0,62%	1	0,62%	2	1,24%
		Sevilla	3	1,86%	1	0,62%	4	2,48%
2	Aragó	Osca	2	1,24%	4	2,48%	6	3,73%
		Saragossa	2	1,24%	29	18,01%	31	19,25%
		Terol	1	0,62%	-	-	1	0,62%
3	Balears (Illes)	Balears (Illes)	-	-	1	0,62%	1	0,62%
		Palma de Mallorca	2	1,24%	1	0,62%	3	1,86%
4	Canàries	Santa Cruz de Tenerife	-	-	1	0,62%	1	0,62%
5	Castella-la Manxa	Albacete	4	2,48%	-	-	4	2,48%
		Ciudad Real	-	-	1	0,62%	1	0,62%
		Conca	-	-	1	0,62%	1	0,62%
6	Castella i Lleó	Àvila	-	-	1	0,62%	1	0,62%
		Burgos	-	-	1	0,62%	1	0,62%
		Lleó	-	-	1	0,62%	1	0,62%
		Palència	-	-	1	0,62%	1	0,62%
		Salamanca	-	-	1	0,62%	1	0,62%
		Segòvia	-	-	1	0,62%	1	0,62%
		Sòria	6	3,73%	-	-	6	3,73%
		Valladolid	-	-	2	1,24%	2	1,24%
7	Ceuta/Melilla	Ceuta/Melilla	-	-	1	0,62%	1	0,62%
8	Comunitat Valenciana	Alacant	3	1,86%	1	0,62%	4	2,48%
		Castelló	6	3,73%	3	1,86%	9	5,59%
		València	5	3,11%	5	3,11%	10	6,21%
9	Extremadura	Badajoz	1	0,62%	1	0,62%	2	1,24%
10	Galícia	Corunya (La)	2	1,24%	2	1,24%	4	2,48%
		Ourense	1	0,62%	-	-	1	0,62%
		Pontevedra	2	1,24%	-	-	2	1,24%
11	Illes Balears	Illes Balears	-	-	1	0,62%	1	0,62%
12	Madrid (Comunitat de)	Madrid	17	10,56%	14	8,70%	31	19,25%
13	Múrcia	Múrcia	2	1,24%	1	0,62%	3	1,86%
14	Navarra (Comunitat foral de)	Navarra	1	0,62%	2	1,24%	3	1,86%
15	País Basc	Àlava	1	0,62%	1	0,62%	2	1,24%
		Biscaia	3	1,86%	1	0,62%	4	2,48%
		Guipúscoa	1	0,62%	2	1,24%	3	1,86%
16	Rioja (la)	Logronyo	-	-	1	0,62%	1	0,62%
		<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>44,72%</b>	<b>89</b>	<b>55,28%</b>	<b>161</b>	<b>100,00%</b>



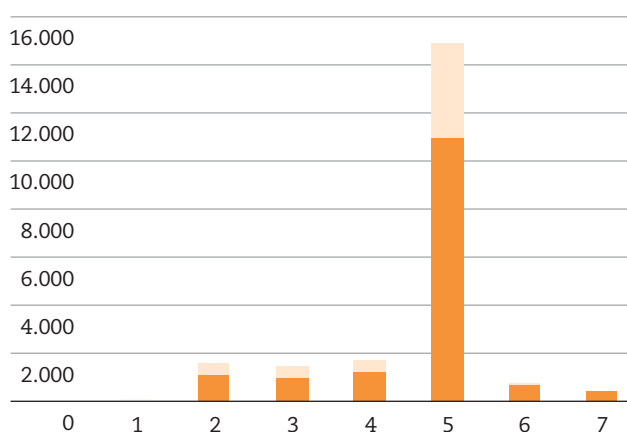
#### 4. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de Catalunya segons províncies

	■ Consulta		■ Queixa		Total	
Barcelona	11.982	58,02%	4.188	20,28%	<b>16.170</b>	<b>78,30%</b>
Girona	1.247	6,04%	491	2,38%	<b>1.738</b>	<b>8,42%</b>
Lleida	629	3,05%	306	1,48%	<b>935</b>	<b>4,53%</b>
Tarragona	1.292	6,26%	517	2,50%	<b>1.809</b>	<b>8,76%</b>
<b>Total</b>	<b>15.150</b>	<b>73,36%</b>	<b>5.502</b>	<b>26,64%</b>	<b>20.652</b>	<b>100%</b>



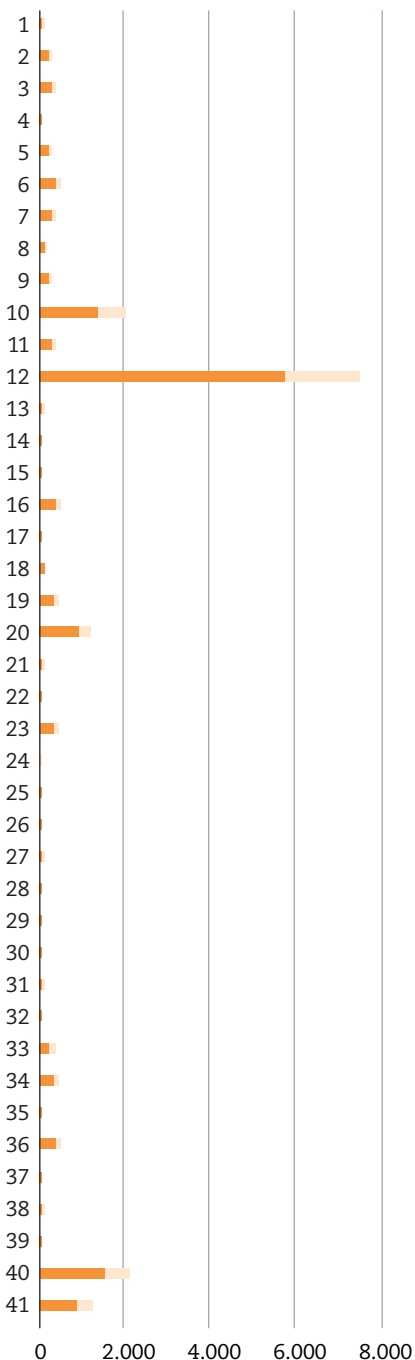
#### 5. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de Catalunya segons l'àmbit territorial

	■ Consulta		■ Queixa		Total	
1 Alt Pirineu i Aran	131	0,63%	66	0,32%	<b>197</b>	<b>0,95%</b>
2 Camp de Tarragona	1.014	4,91%	431	2,09%	<b>1.445</b>	<b>7,00%</b>
3 Comarques centrals	1.003	4,86%	362	1,75%	<b>1.365</b>	<b>6,61%</b>
4 Comarques gironines	1.212	5,87%	475	2,30%	<b>1.687</b>	<b>8,17%</b>
5 Metropolità	11.011	53,32%	3.837	18,58%	<b>14.848</b>	<b>71,90%</b>
6 Ponent	501	2,43%	245	1,19%	<b>746</b>	<b>3,61%</b>
7 Terres de l'Ebre	278	1,35%	86	0,42%	<b>364</b>	<b>1,76%</b>
<b>Total</b>	<b>15.150</b>	<b>73,36%</b>	<b>5.502</b>	<b>26,64%</b>	<b>20.652</b>	<b>100%</b>



## 6. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions per comarques

Comarca	■ Consulta		■ Queixa		Total	
1 Alt Camp	86	0,42%	38	0,18%	124	0,60%
2 Alt Empordà	213	1,03%	81	0,39%	294	1,42%
3 Alt Penedès	277	1,34%	117	0,57%	394	1,91%
4 Alt Urgell	33	0,16%	14	0,07%	47	0,23%
5 Alta Ribagorça	6	0,03%	4	0,02%	10	0,05%
6 Anoia	218	1,06%	75	0,36%	293	1,42%
7 Bages	368	1,78%	135	0,65%	503	2,44%
8 Baix Camp	254	1,23%	103	0,50%	357	1,73%
9 Baix Ebre	108	0,52%	30	0,15%	138	0,67%
10 Baix Empordà	195	0,94%	78	0,38%	273	1,32%
11 Baix Llobregat	1.396	6,76%	629	3,05%	2.025	9,81%
12 Baix Penedès	247	1,20%	133	0,64%	380	1,84%
13 Barcelonès	5.716	27,68%	1.718	8,32%	7.434	36,00%
14 Berguedà	87	0,42%	31	0,15%	118	0,57%
15 Cerdanya	40	0,19%	18	0,09%	58	0,28%
16 Conca de Barberà	50	0,24%	16	0,08%	66	0,32%
17 Garraf	363	1,76%	104	0,50%	467	2,26%
18 Garrigues	61	0,30%	17	0,08%	78	0,38%
19 Garrotxa	63	0,31%	25	0,12%	88	0,43%
20 Gironès	328	1,59%	115	0,56%	443	2,15%
21 Maresme	903	4,37%	296	1,43%	1.199	5,81%
22 Montsià	91	0,44%	31	0,15%	122	0,59%
23 Noguera	56	0,27%	19	0,09%	75	0,36%
24 Osona	300	1,45%	112	0,54%	412	1,99%
25 Pallars Jussà	23	0,11%	9	0,04%	32	0,15%
26 Pallars Sobirà	16	0,08%	11	0,05%	27	0,13%
27 Pla de l'Estany	47	0,23%	36	0,17%	83	0,40%
28 Pla d'Urgell	42	0,20%	18	0,09%	60	0,29%
29 Priorat	24	0,12%	9	0,04%	33	0,16%
30 Ribera d'Ebre	41	0,20%	13	0,06%	54	0,26%
31 Ripollès	56	0,27%	30	0,15%	86	0,42%
32 Segarra	36	0,17%	15	0,07%	51	0,25%
33 Segrià	235	1,14%	139	0,67%	374	1,81%
34 Selva	310	1,50%	110	0,53%	420	2,03%
35 Solsonès	30	0,15%	9	0,04%	39	0,19%
36 Tarragonès	353	1,71%	132	0,64%	485	2,35%
37 Terra Alta	38	0,18%	12	0,06%	50	0,24%
38 Urgell	71	0,34%	37	0,18%	108	0,52%
39 Val d'Aran	13	0,06%	10	0,05%	23	0,11%
40 Vallès Occidental	1.515	7,34%	597	2,89%	2.112	10,23%
41 Vallès Oriental	841	4,07%	376	1,82%	1.217	5,89%
<b>Total</b>	<b>15.150</b>	<b>73,36%</b>	<b>5.502</b>	<b>26,64%</b>	<b>20.652</b>	<b>100%</b>



7. Mapa de la procedència geogràfica de les actuacions del 2008 i del 2007

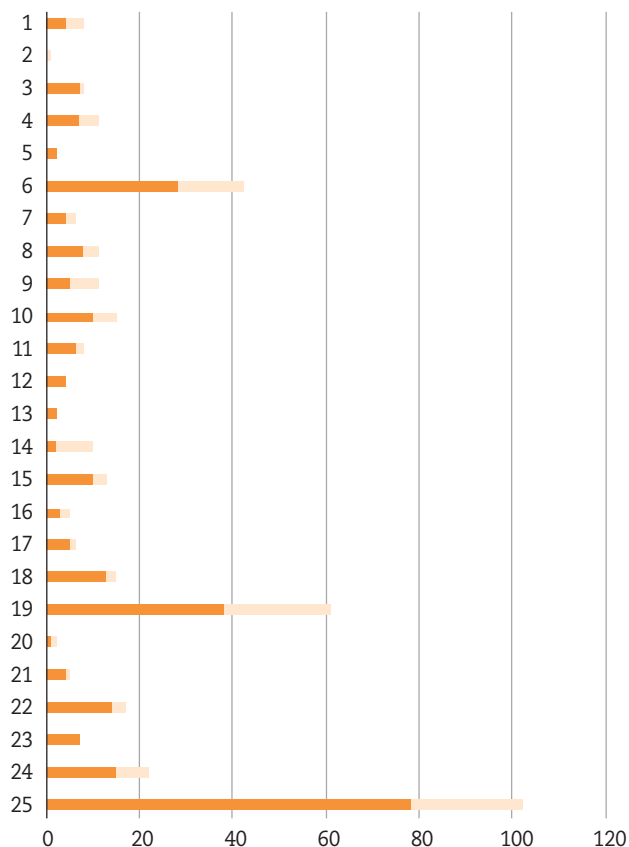


- Actuacions iniciades durant el 2008
- Actuacions iniciades durant el 2007

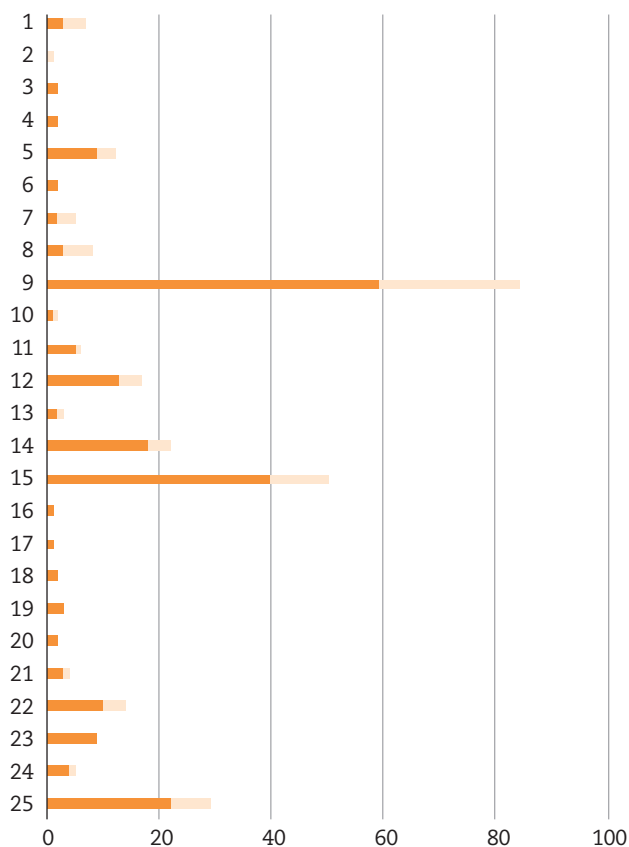
## 8. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions segons municipis

## Barcelona

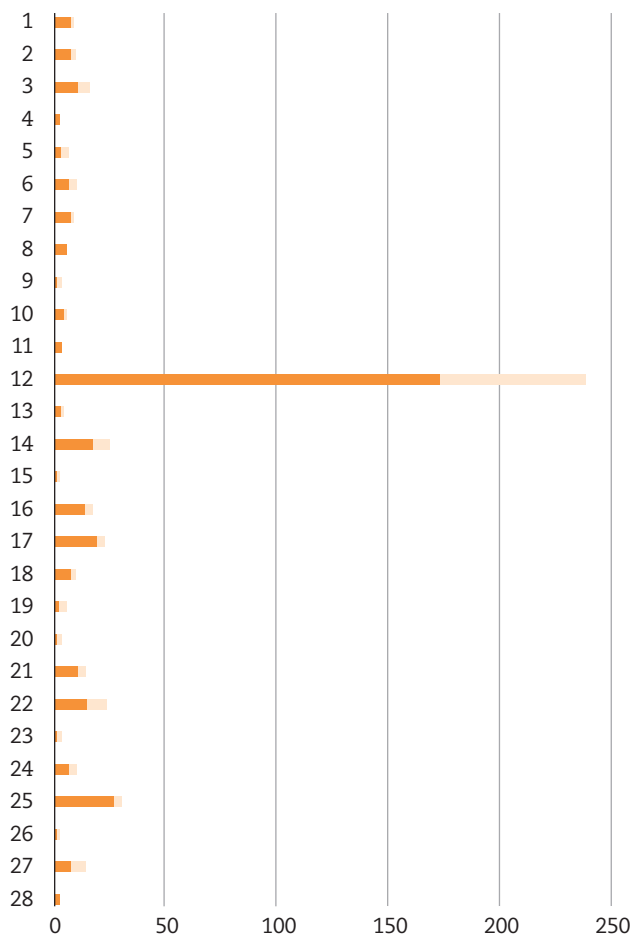
Alt Penedès		C	Q	Total
1	Avinyonet del Penedès	4	4	8
2	Cabanyes, les		1	1
3	Castellet i la Gornal	7	1	8
4	Castellví de la Marca	7	4	11
5	Font-rubí	2		2
6	Gelida	28	14	42
7	Granada, la	4	2	6
8	Mediona	8	3	11
9	Olèrdola	5	6	11
10	Olesa de Bonesvalls	10	5	15
11	Pacs del Penedès	6	2	8
12	Pla del Penedès, el	4		4
13	Puigdàlber	2		2
14	Sant Cugat Sesgarrigues	2	8	10
15	Sant Llorenç d'Hortons	10	3	13
16	Sant Martí Sarroca	3	2	5
17	Sant Pere de Riudebitlles	5	1	6
18	Sant Quintí de Mediona	13	2	15
19	Sant Sadurní d'Anoia	38	23	61
20	Santa Fe del Penedès	1	1	2
21	Santa Margarida i els Monjos	4	1	5
22	Subirats	14	3	17
23	Torrelavit	7		7
24	Torrelles de Foix	15	7	22
25	Vilafranca del Penedès	78	24	102
<b>Total</b>		<b>277</b>	<b>117</b>	<b>394</b>



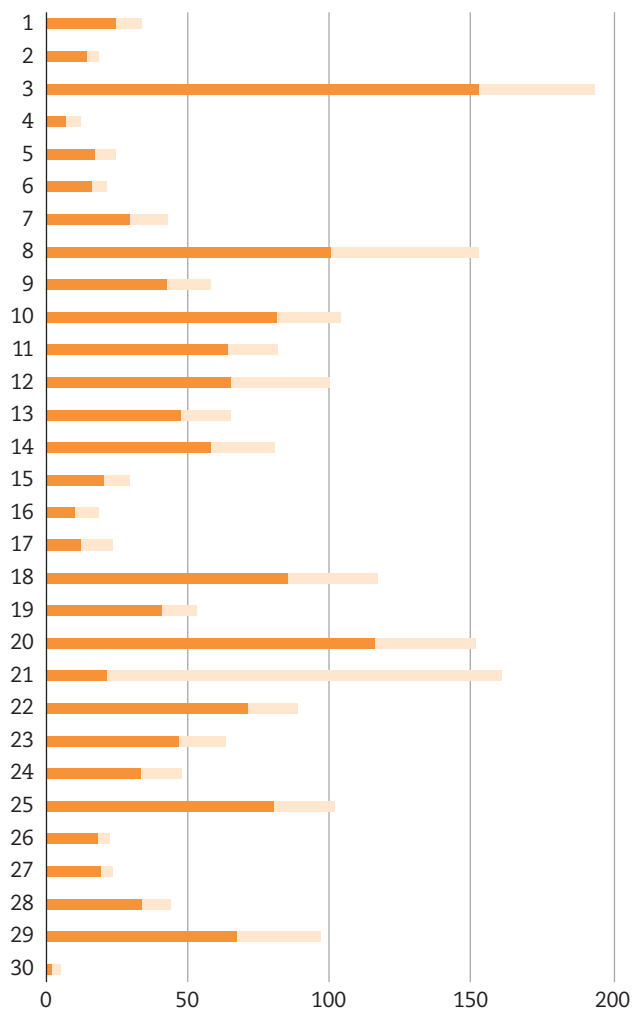
Anoia		C	Q	Total
1	Bruc, el	3	4	7
2	Cabrera d'Anoia		1	1
3	Cabrera d'Igualada	2		2
4	Calaf	2		2
5	Capellades	9	3	12
6	Carme	2		2
7	Castellolí	2	3	5
8	Hostalets de Pierola, els	3	5	8
9	Igualada	59	25	84
10	Jorba	1	1	2
11	Llacuna, la	5	1	6
12	Masquefa	13	4	17
13	Montmaneu	2	1	3
14	Òdena	18	4	22
15	Piera	40	10	50
16	Pobla de Claramunt, la	1		1
17	Prats de Rei, els	1		1
18	Rubió	2		2
19	Sant Martí de Tous	3		3
20	Sant Martí Sesgueioles	2		2
21	Sant Pere Sallavinera	3	1	4
22	Santa Margarida de Montbui	10	4	14
23	Torre de Claramunt, la	9		9
24	Vallbona d'Anoia	4	1	5
25	Vilanova del Camí	22	7	29
<b>Total</b>		<b>218</b>	<b>75</b>	<b>293</b>



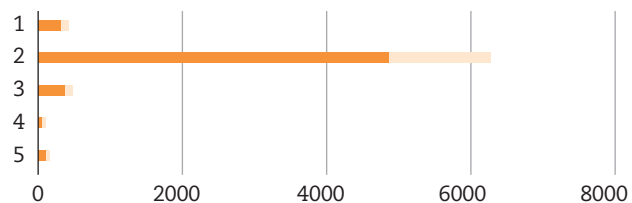
Bages		C	Q	Total
1	Artés	8	1	9
2	Balsareny	8	2	10
3	Cabrianes	11	5	16
4	Calders	2		2
5	Callús	3	3	6
6	Cardona	6	4	10
7	Castellbell i el Vilar	8	1	9
8	Castellgalí	5		5
9	Castellnou de Bages	1	2	3
10	Fonollosa	4	1	5
11	Gaià	3		3
12	Manresa	173	65	238
13	Marganell	3	1	4
14	Moià	17	8	25
15	Monistrol de Calders	1	1	2
16	Monistrol de Montserrat	14	3	17
17	Navarcles	19	3	22
18	Navàs	8	2	10
19	Pont de Vilomara i Rocafort, el	2	3	5
20	Sant Feliu Sasserra	1	2	3
21	Sant Fruitós de Bages	11	3	14
22	Sant Joan de Vilatorrada	15	9	24
23	Sant Mateu de Bages	1	2	3
24	Sant Salvador de Guardiola	6	4	10
25	Sant Vicenç de Castellet	27	3	30
26	Santa Maria d'Oló	1	1	2
27	Santpedor	8	6	14
28	Talamanca	2		2
<b>Total</b>		<b>368</b>	<b>135</b>	<b>503</b>



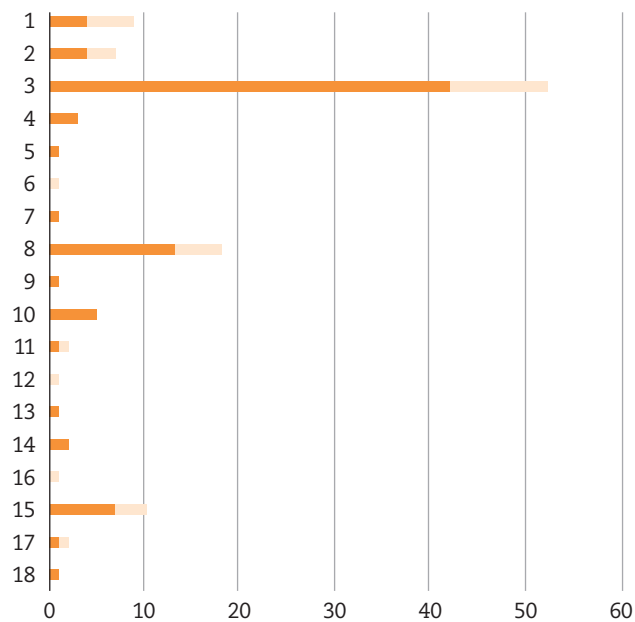
<b>Baix Llobregat</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Abrera	24	9	33
2	Begues	14	4	18
3	Castelldefels	152	41	193
4	Castellví de Rosanes	7	5	12
5	Cervelló	17	7	24
6	Collbató	16	5	21
7	Corbera de Llobregat	29	14	43
8	Cornellà de Llobregat	101	51	152
9	Esparreguera	43	15	58
10	Esplugues de Llobregat	81	23	104
11	Gavà	64	17	81
12	Martorell	65	34	99
13	Molins de Rei	48	17	65
14	Olesa de Montserrat	58	22	80
15	Pallejà	20	9	29
16	Palma de Cervelló, la	10	8	18
17	Papiol, el	12	11	23
18	Prat de Llobregat, el	85	32	117
19	Sant Andreu de la Barca	41	12	53
20	Sant Boi de Llobregat	116	35	151
21	Sant Climent de Llobregat	2	3	5
22	Sant Esteve Sesrovires	21	139	160
23	Sant Feliu de Llobregat	71	17	88
24	Sant Joan Despí	47	16	63
25	Sant Just Desvern	34	14	48
26	Sant Vicenç dels Horts	80	22	102
27	Santa Coloma de Cervelló	18	4	22
28	Torrelles de Llobregat	19	4	23
29	Vallirana	34	10	44
30	Viladecans	67	29	96
<b>Total</b>		<b>1.396</b>	<b>629</b>	<b>2.025</b>



<b>Barcelonès</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Badalona	309	123	432
2	Barcelona	4.867	1.409	6.276
3	Hospitalet de Llobregat, l'	356	113	469
4	Sant Adrià de Besòs	55	31	86
5	Santa Coloma de Gramenet	129	42	171
<b>Total</b>		<b>5.716</b>	<b>1.718</b>	<b>7.434</b>

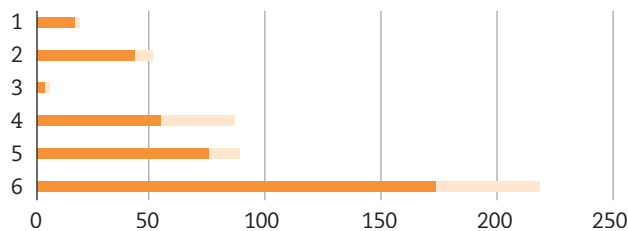


<b>Berguedà</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Avià	4	5	9
2	Bagà	4	3	7
3	Berga	42	10	52
4	Borredà	3		3
5	Casserres	1		1
6	Castell de l'Areny		1	1
7	Cercs	1		1
8	Gironella	13	5	18
9	Gósol*	1		1
10	Guardiola de Berguedà	5		5
11	Montclar	1	1	2
12	Montmajor		1	1
13	Nou de Berguedà, la	1		1
14	Olvan	2		2
15	Pobla de Lillet, la		1	1
16	Puig-reig	7	3	10
17	Vilada	1	1	2
18	Viver i Serrateix	1		1
<b>Total</b>		<b>87</b>	<b>31</b>	<b>118</b>



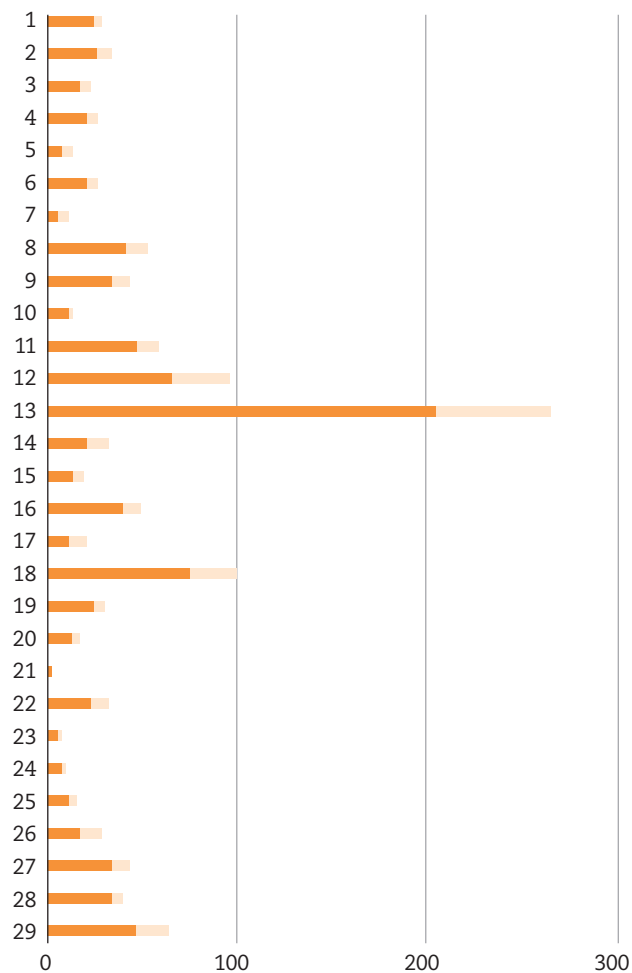
\* Lleida

<b>Garraf</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Canyelles	16	3	19
2	Cubelles	42	8	50
3	Olivella	3	3	6
4	Sant Pere de Ribes	54	32	86
5	Sitges	74	13	87
6	Vilanova i la Geltrú	174	45	219
<b>Total</b>		<b>363</b>	<b>104</b>	<b>467</b>

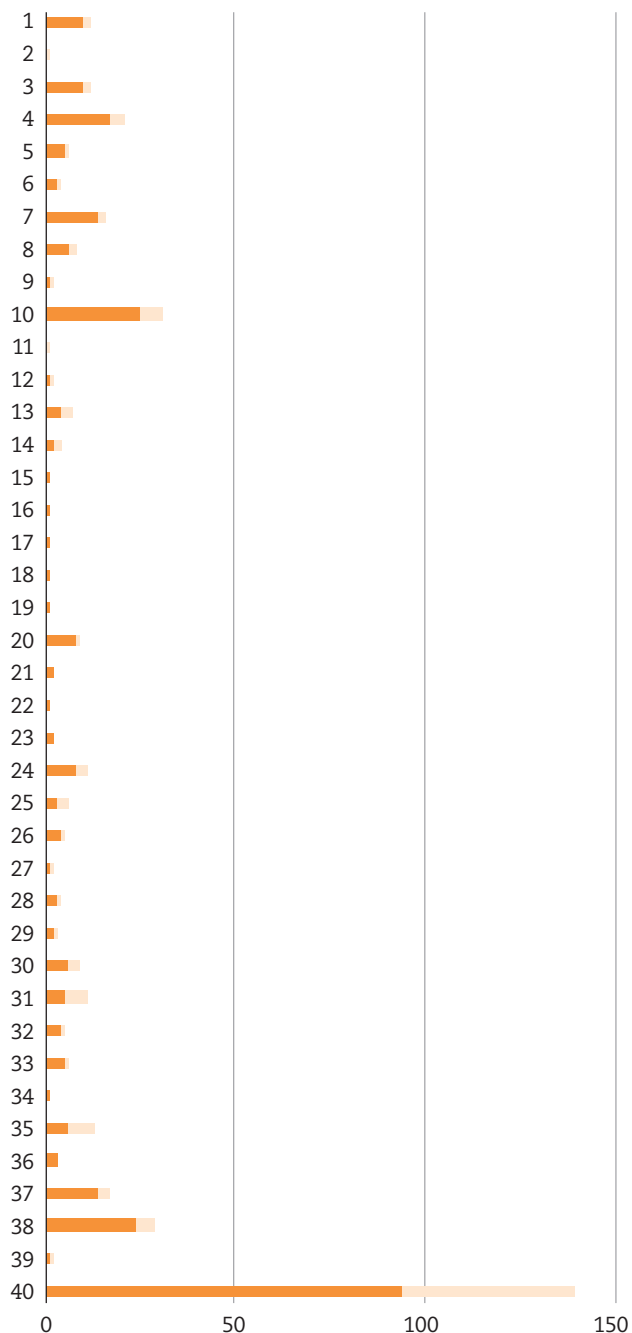




Maresme		C	Q	Total
1	Alella	25	4	29
2	Arenys de Mar	26	7	33
3	Arenys de Munt	16	6	22
4	Argentona	21	6	27
5	Cabrera de Mar	8	5	13
6	Cabrils	21	6	27
7	Caldes d'Estrac	5	6	11
8	Calella	42	10	52
9	Canet de Mar	34	9	43
10	Dosrius	11	3	14
11	Malgrat de Mar	46	13	59
12	Masnou, el	65	31	96
13	Mataró	205	59	264
14	Montgat	21	10	31
15	Palafolls	14	5	19
16	Pineda de Mar	39	10	49
17	Premià de Dalt	12	9	21
18	Premià de Mar	75	25	100
19	Sant Andreu de Llavanes	25	5	30
20	Sant Cebrià de Vallalta	13	4	17
21	Sant Iscle de Vallalta	2		2
22	Sant Pol de Mar	23	9	32
23	Sant Vicenç de Montalt	5	2	7
24	Santa Susanna	7	3	10
25	Teià	11	4	15
26	Tiana	17	11	28
27	Tordera	34	10	44
28	Vilassar de Dalt	33	7	40
29	Vilassar de Mar	47	17	64
<b>Total</b>		<b>903</b>	<b>296</b>	<b>1.199</b>

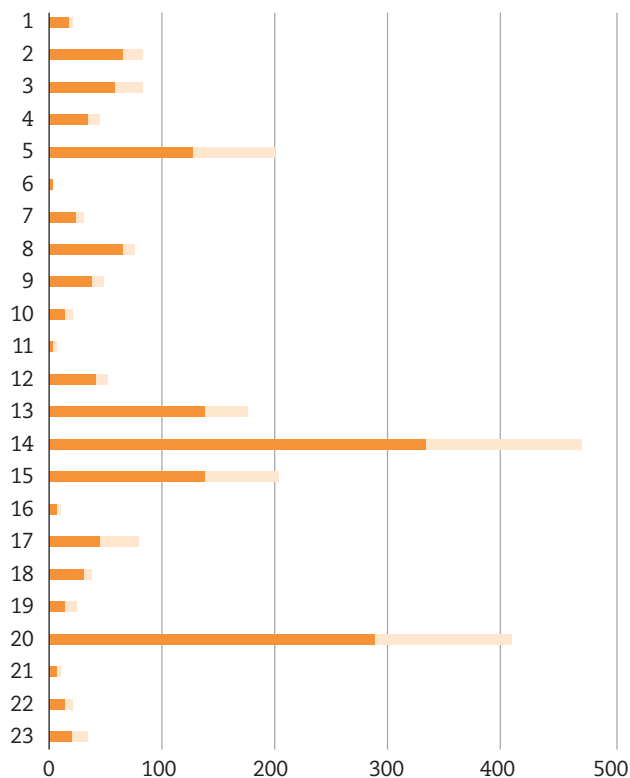


Osona		C	Q	Total
1	Balenyà	10	2	12
2	Brull, el		1	1
3	Calldetenes	10	2	12
4	Centelles	17	4	21
5	Collsuspina	5	1	6
6	Espinelves*	3	1	4
7	Folgueroles	14	2	16
8	Gurb	6	2	8
9	Lluçà	1	1	2
10	Manlleu	25	6	31
11	Masies de Roda, les		1	1
12	Masies de Voltregà, les	1	1	2
13	Montesquiu	4	3	7
14	Muntanyola	2	2	4
15	Olost	1		1
16	Orís	1		1
17	Oristà	1		1
18	Perafita	1		1
19	Prats de Lluçanès	1		1
20	Roda de Ter	8	1	9
21	Rupit i Pruit	2		2
22	Sant Bartomeu del Grau	1		1
23	Sant Boi de Lluçanès	2		2
24	Sant Hipòlit de Voltregà	8	3	11
25	Sant Julià de Vilatorrada	3	3	6
26	Sant Martí de Centelles	4	1	5
27	Sant Pere de Torelló	1	1	2
28	Sant Quirze de Besora	3	1	4
29	Sant Vicenç de Torelló	2	1	3
30	Santa Eugènia de Berga	6	3	9
31	Santa Eulàlia de Riuprimer	5	6	11
32	Santa Maria de Corcó	4	1	5
33	Seva	5	1	6
34	Sora	1		1
35	Taradell	6	7	13
36	Tavèrnoles	3		3
37	Tona	14	3	17
38	Torelló	24	5	29
39	Vidrà*	1	1	2
40	Vic	94	45	139
<b>Total</b>		<b>300</b>	<b>112</b>	<b>412</b>

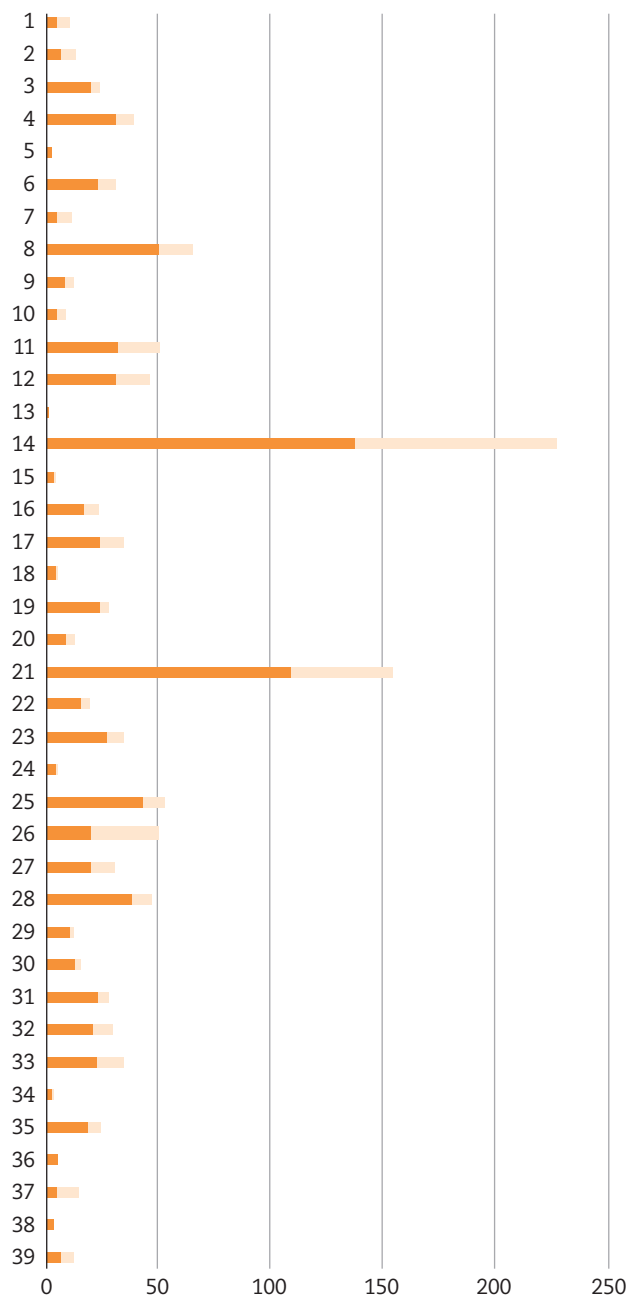


\* Girona

Vallès Occidental		C	Q	Total
1	Badia del Vallès	17	1	18
2	Barberà del Vallès	65	18	83
3	Castellar del Vallès	58	24	82
4	Castellbisbal	33	13	46
5	Cerdanyola del Vallès	127	70	197
6	Gallifa	2		2
7	Matadepera	23	7	30
8	Montcada i Reixac	66	10	76
9	Palau-solità i Plegamans	36	11	47
10	Polinyà	14	5	19
11	Rellinars	2	1	3
12	Ripollet	40	10	50
13	Rubí	137	36	173
14	Sabadell	332	136	468
15	Sant Cugat del Vallès	138	63	201
16	Sant Llorenç Savall	6	1	7
17	Sant Quirze del Vallès	46	34	80
18	Santa Perpètua de Mogoda	30	7	37
19	Sentmenat	15	9	24
20	Terrassa	288	119	407
21	Ullastrell	7	3	10
22	Vacarisses	14	5	19
23	Viladecavalls	19	14	33
<b>Total</b>		<b>1.515</b>	<b>597</b>	<b>2.112</b>

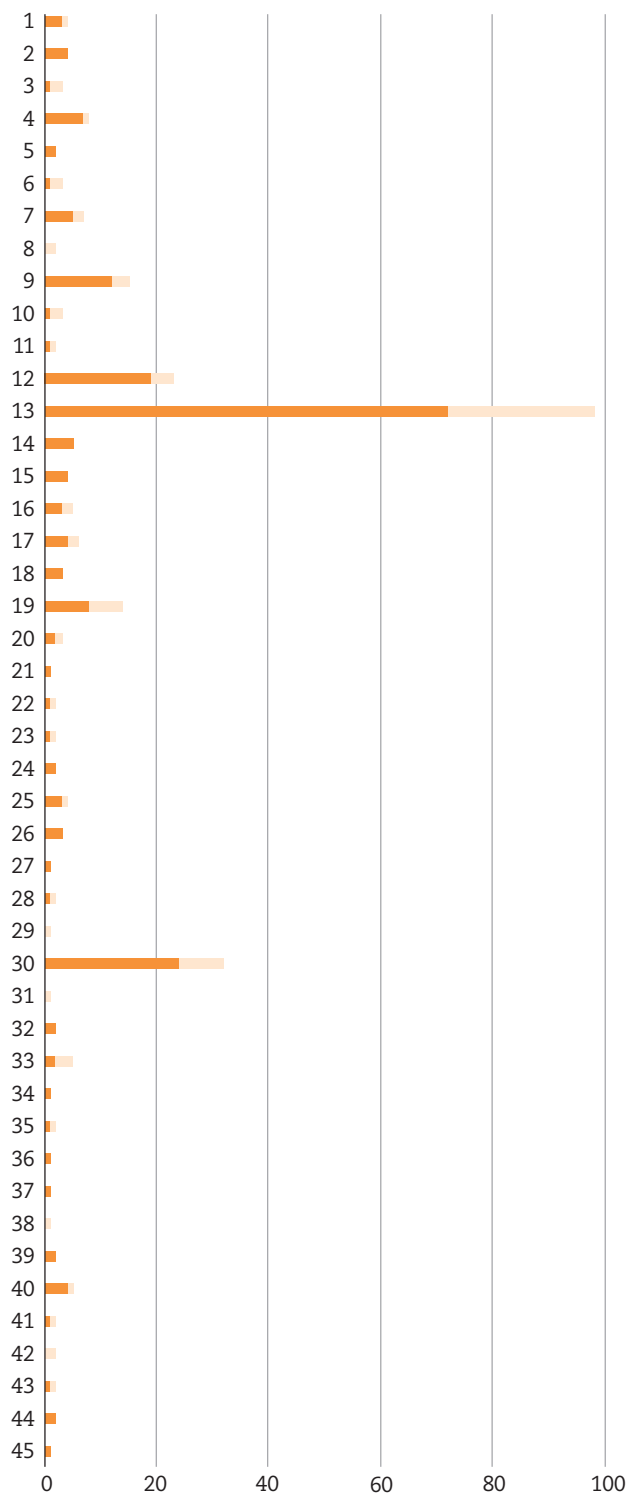


Vallès Oriental		C	Q	Total
1	Aiguafreda	5	5	10
2	Ametlla del Vallès, l'	6	7	13
3	Bigues i Riells	20	4	24
4	Caldes de Montbui	31	8	39
5	Campins	2		2
6	Canovelles	23	8	31
7	Cànoves i Samalús	5	6	11
8	Cardedeu	50	15	65
9	Castellterçol	8	4	12
10	Figaró-Montmany	5	4	9
11	Franqueses del Vallès, les	32	18	50
12	Garriga, la	31	15	46
13	Granera	1		1
14	Granollers	137	90	227
15	Gualba	3	1	4
16	Llagosta, la	17	6	23
17	Lliçà d'Amunt	24	10	34
18	Lliçà de Vall	4	1	5
19	Llinars del Vallès	24	4	28
20	Martorelles	9	4	13
21	Mollet del Vallès	109	45	154
22	Montmeló	15	4	19
23	Montornès del Vallès	27	7	34
24	Montseny	4	1	5
25	Parets del Vallès	43	9	52
26	Roca del Vallès, la	20	30	50
27	Sant Antoni de Vilamajor	20	10	30
28	Sant Celoni	38	9	47
29	Sant Esteve de Palautordera	10	2	12
30	Sant Feliu de Codines	13	2	15
31	Sant Fost de Campsentelles	23	5	28
32	Sant Pere de Vilamajor	21	8	29
33	Santa Eulàlia de Ronçana	22	12	34
34	Santa Maria de Martorelles	2	1	3
35	Santa Maria de Palautordera	18	6	24
36	Vallgorguina	5		5
37	Vallromanes	5	9	14
38	Vilalba Sasserra	3		3
39	Vilanova del Vallès	6	6	12
<b>Total</b>		<b>841</b>	<b>376</b>	<b>1.217</b>

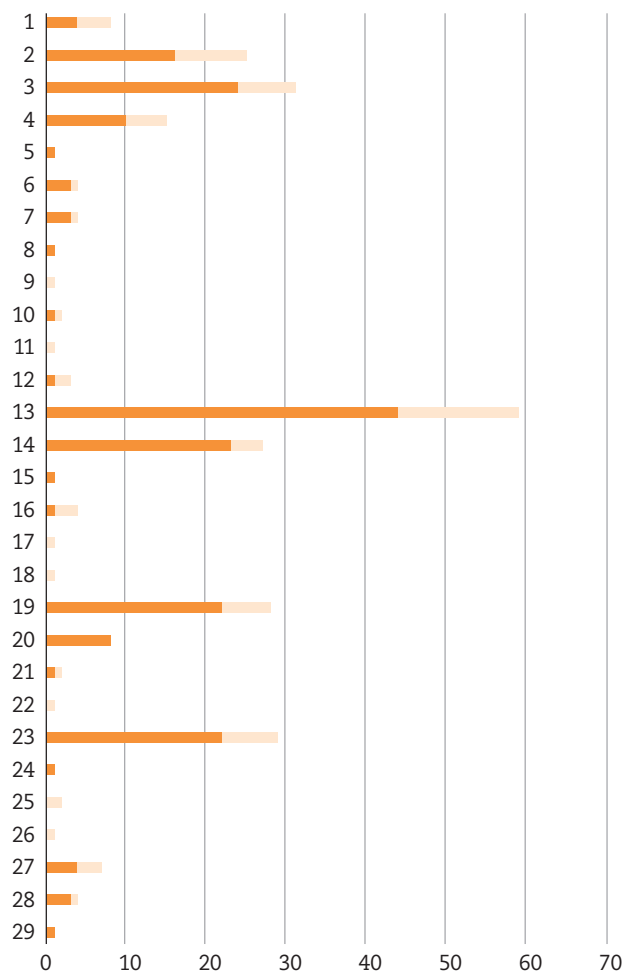


Girona

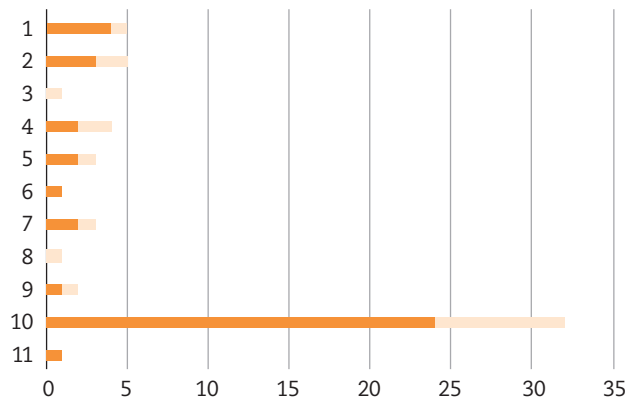
Alt Empordà		C	Q	Total
1	Agullana	3	1	4
2	Armentera, l'	4	-	4
3	Avinyonet de Puigventós	1	2	3
4	Bàscara	7	1	8
5	Borrassà	2	-	2
6	Cabanes	1	2	3
7	Cadaqués	5	2	7
8	Capmany	-	2	2
9	Castelló d'Empúries	12	3	15
10	Cistella	1	2	3
11	Darnius	1	1	2
12	Escala, l'	19	4	23
13	Figueres	72	26	98
14	Fortià	5	-	5
15	Garrigàs	4	-	4
16	Garriguella	3	2	5
17	Jonquera, la	4	2	6
18	Lladó	3	-	3
19	Llançà	8	6	14
20	Llers	2	1	3
21	Maçanet de Cabrenys	1	-	1
22	Palau-saverdera	1	1	2
23	Pau	1	1	2
24	Pedret i Marzà	2	-	2
25	Peralada	3	1	4
26	Pont de Molins	3	-	3
27	Port de la Selva, el	1	-	1
28	Portbou	1	1	2
29	Rabós	-	1	1
30	Roses	24	8	32
31	Sant Climent Sescebes	-	1	1
32	Sant Miquel de Fluvià	2	-	2
33	Sant Pere Pescador	2	3	5
34	Santa Llogaia d'Àlguema	1	-	1
35	Saus, Camallera i Llampàies	1	1	2
36	Siurana	1	-	1
37	Terrades	1	-	1
38	Vilabertran	-	1	1
39	Viladamant	2	-	2
40	Vilafant	4	1	5
41	Vilajuïga	1	1	2
42	Vilamalla	-	2	2
43	Vilanant	1	1	2
44	Vila-sacra	2	-	2
45	Vilaür	1	-	1
<b>Total</b>		<b>213</b>	<b>81</b>	<b>294</b>



<b>Baix Empordà</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Begur	4	4	8
2	Bisbal d'Empordà, la	16	9	25
3	Calonge	24	7	31
4	Castell-Platja d'Aro	10	5	15
5	Colomers	1		1
6	Corçà	3	1	4
7	Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura	3	1	4
8	Foixà	1		1
9	Fontanilles		1	1
10	Forallac	1	1	2
11	Gualta		1	1
12	Mont-ras	1	2	3
13	Palafrugell	44	15	59
14	Palamós	23	4	27
15	Palau-sator	1		1
16	Parlavà	1	3	4
17	Regencós		1	1
18	Rupià		1	1
19	Sant Feliu de Guíxols	22	6	28
20	Santa Cristina d'Aro	8		8
21	Tallada d'Empordà, la	1	1	2
22	Torrent		1	1
23	Torroella de Montgrí	22	7	29
24	Ullà	1		1
25	Ullastret		2	2
26	Ultramort		1	1
27	Vall-llobrega	4	3	7
28	Verges	3	1	4
29	Vilopriu	1		1
<b>Total</b>		<b>195</b>	<b>78</b>	<b>273</b>

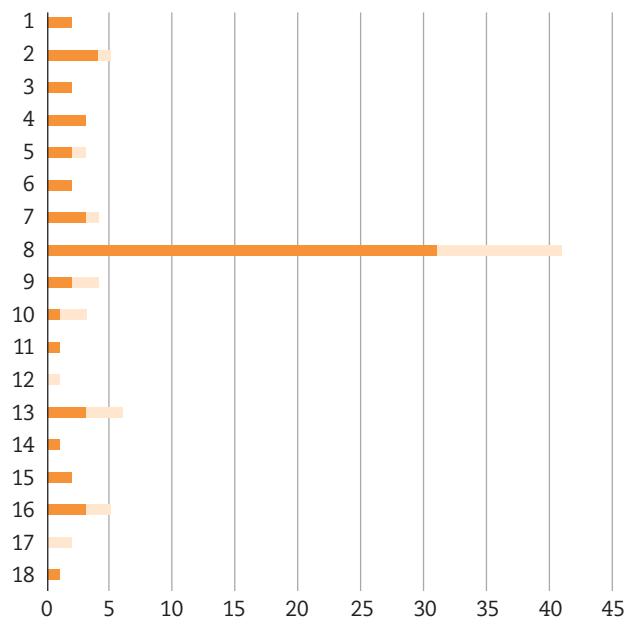


<b>Gerdanya</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Alp	4	1	5
2	Bellver de Gerdanya*	3	2	5
3	Das		1	1
4	Fontanals de Gerdanya	2	2	4
5	Ger	2	1	3
6	Lles de Gerdanya*	1		1
7	Llívia	2	1	3
8	Montellà i Martinet*		1	1
9	Prats i Sansor*	1	1	2
10	Puigcerdà	24	8	32
11	Riu de Gerdanya*	1		1
<b>Total</b>		<b>39</b>	<b>18</b>	<b>57</b>

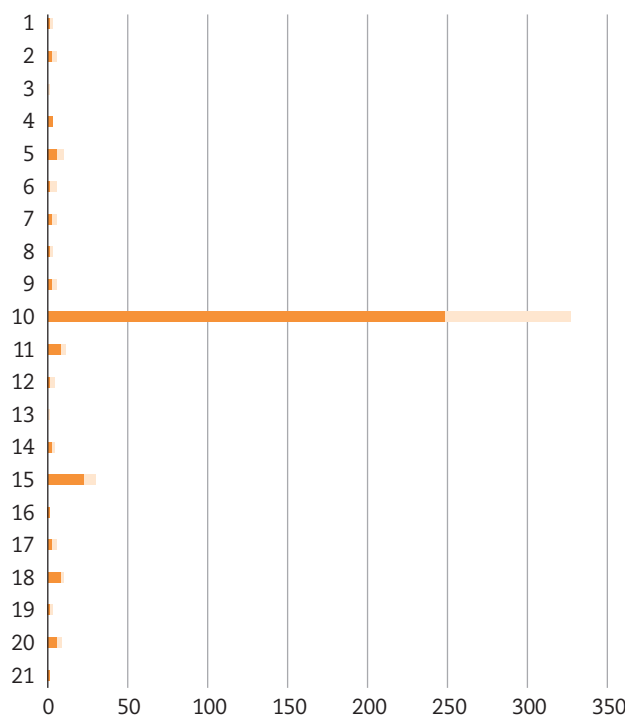


\* Lleida

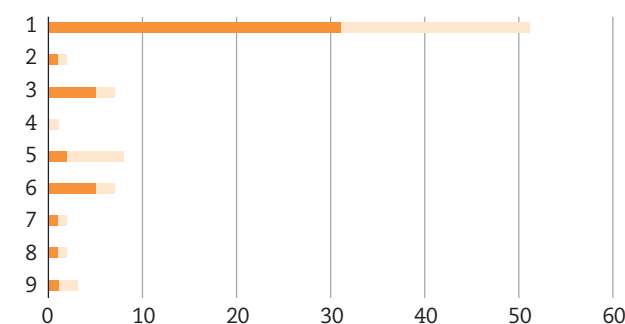
<b>Garrotxa</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Argelaguer	2		2
2	Besalú	4	1	5
3	Beuda	2		2
4	Castellfollit de la Roca	3		3
5	Maià de Montcal	2	1	3
6	Mieres	2		2
7	Montagut i Oix	3	1	4
8	Olot	31	10	41
9	Planes d'Hostoles, les	2	2	4
10	Preses, les	1	2	3
11	Riudaura	1		1
12	Sales de Llierca		1	1
13	Sant Feliu de Pallerols	3	3	6
14	Sant Jaume de Llierca	1		1
15	Sant Joan les Fonts	2		2
16	Santa Pau	3	2	5
17	Tortellà		2	2
18	Vall de Bianya, la	1		1
<b>Total</b>		<b>63</b>	<b>25</b>	<b>88</b>



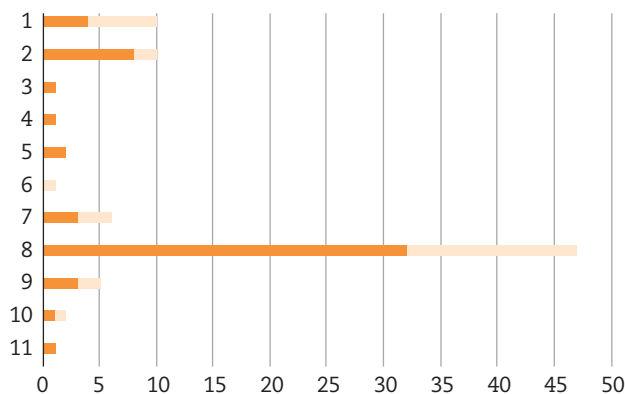
<b>Gironès</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Bescanó	1	1	2
2	Bordils	3	2	5
3	Campllong		1	1
4	Canet d'Adri	3		3
5	Cassà de la Selva	6	4	10
6	Celrà	2	3	5
7	Cervià de Ter	3	2	5
8	Flaçà	1	1	2
9	Fornells de la Selva	3	2	5
10	Girona	249	78	327
11	Llagostera	8	3	11
12	Llambilles	1	3	4
13	Madremanya		1	1
14	Quart	3	1	4
15	Salt	23	7	30
16	Sant Gregori	1		1
17	Sant Jordi Desvalls	3	2	5
18	Sant Julià de Ramis	8	1	9
19	Sant Martí de Llémena	2	1	3
20	Sarrià de Ter	6	2	8
21	Vilablareix	2		2
<b>Total</b>		<b>328</b>	<b>115</b>	<b>443</b>



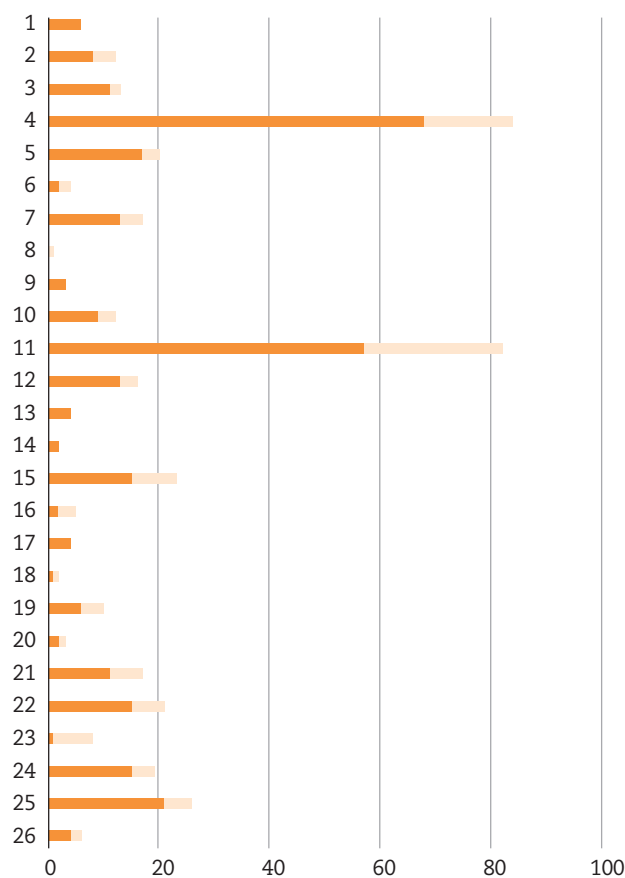
<b>Pla de l'Estany</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Banyoles	31	20	51
2	Camós	1	1	2
3	Cornellà del Terri	5	2	7
4	Esponellà		1	1
5	Fontcoberta	2	6	8
6	Porqueres	5	2	7
7	Sant Miquel de Campmajor	1	1	2
8	Serinyà	1	1	2
9	Vilademuls	1	2	3
<b>Total</b>		<b>47</b>	<b>36</b>	<b>83</b>



<b>Ripollès</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Campdevàno	4	6	10
2	Camprodon	8	2	10
3	Llanars	1		1
4	Molló	1		1
5	Pardines	2		2
6	Planoles		1	1
7	Ribes de Freser	3	3	6
8	Ripoll	32	15	47
9	Sant Joan de les Abadesses	3	2	5
10	Sant Pau de Segúries	1	1	2
11	Setcases	1		1
<b>Total</b>		<b>56</b>	<b>30</b>	<b>86</b>



<b>Selva</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Amer	6		6
2	Anglès	8	4	12
3	Arbúcies	11	2	13
4	Blanes	68	16	84
5	Breda	17	3	20
6	Brunyola	2	2	4
7	Caldes de Malavella	13	4	17
8	Cellera de Ter, la		1	1
9	Fogars de la Selva*	3		3
10	Hostalric	9	3	12
11	Lloret de Mar	57	25	82
12	Maçanet de la Selva	13	3	16
13	Massanes	4		4
14	Osor	2		2
15	Riells i Viabrea	15	8	23
16	Riudarenes	2	3	5
17	Riudellots de la Selva	4		4
18	Sant Feliu de Buixalleu	1	1	2
19	Sant Hilari Sacalm	6	4	10
20	Sant Julià del Llor i Bonmatí	2	1	3
21	Santa Coloma de Farners	11	6	17
22	Sils	15	6	21
23	Susqueda	1	7	8
24	Tossa de Mar	15	4	19
25	Vidreres	21	5	26
26	Vilobí d'Onyar	4	2	6
<b>Total</b>		<b>310</b>	<b>110</b>	<b>420</b>

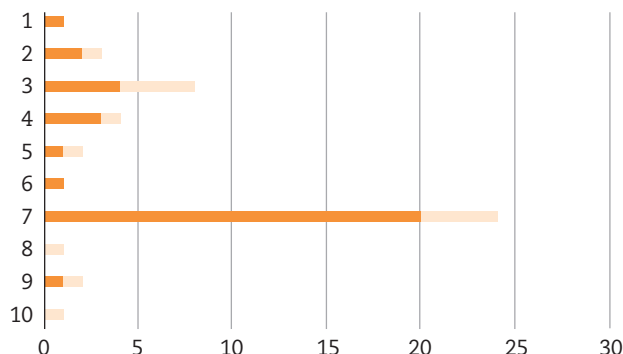


\* Barcelona

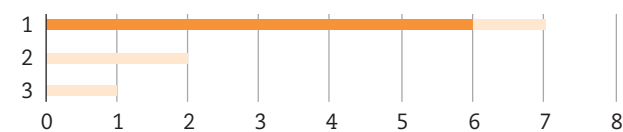


Lleida

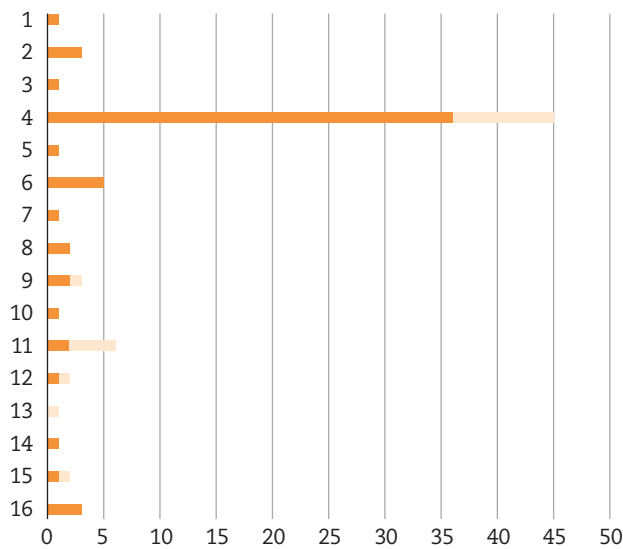
<b>Alt Urgell</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Alàs i Cerc	1		1
2	Bassella	2	1	3
3	Montferrer i Castellbò	4	4	8
4	Oliana	3	1	4
5	Organyà	1	1	2
6	Peramola	1		1
7	Pont de Bar, el		1	1
8	Seu d'Urgell, la	20	4	24
9	Valls d'Aguilar, les	1	1	2
10	Valls de Valira, les		1	1
<b>Total</b>		<b>33</b>	<b>14</b>	<b>47</b>



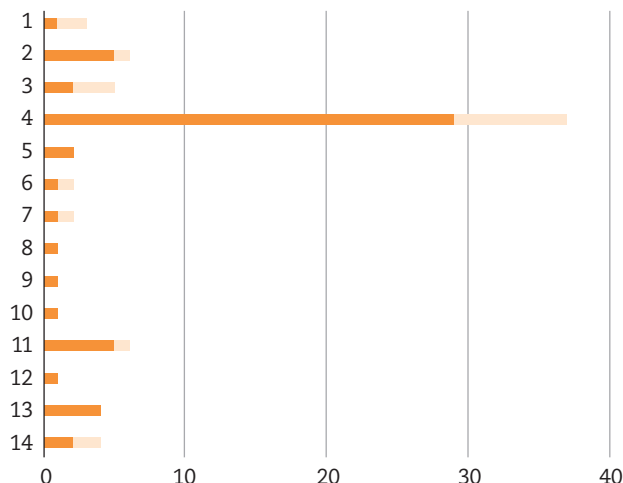
<b>Alta Ribagorça</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Pont de Suert, el	6	1	7
2	Vall de Boí, la		2	2
3	Vilaller		1	1
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>4</b>	<b>10</b>



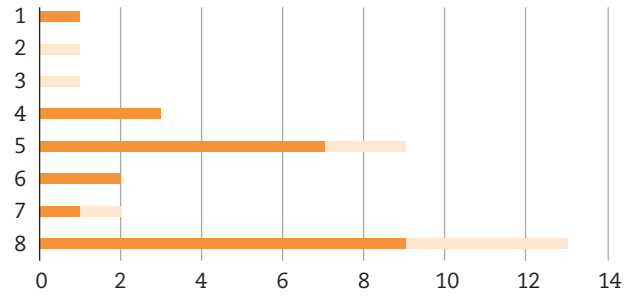
<b>Garrigues</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Albagés, l'	1		1
2	Albi, l'	3		3
3	Arbeca	1		1
4	Borges Blanques, les	36	9	45
5	Bovera	1		1
6	Cervià de les Garrigues	5		5
7	Espluga Calba, l'	1		1
8	Floresta, la	2		2
9	Granadella, la	2	1	3
10	Juncosa	1		1
11	Juneda	2	4	6
12	Omellons, els	1	1	2
13	Puiggròs		1	1
14	Soleràs, el	1		1
15	Vilosell, el	1	1	2
16	Vinaixa	3		3
<b>Total</b>		<b>61</b>	<b>17</b>	<b>78</b>



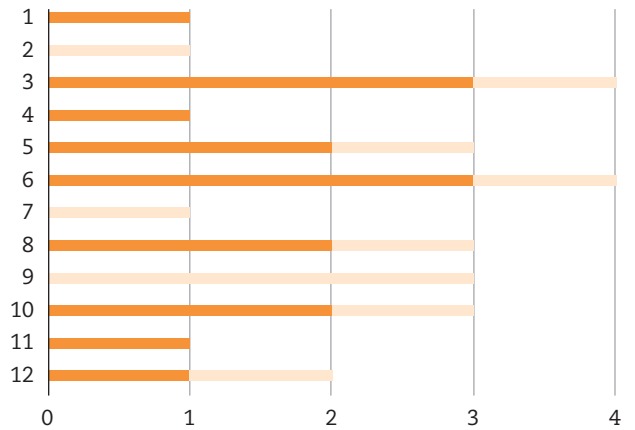
<b>Noguera</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Alòs de Balaguer	1	2	3
2	Artesa de Segre	5	1	6
3	Avellanes i Santa Linya, les	2	3	5
4	Balaguer	29	8	37
5	Baronia de Rialb, la	2		2
6	Camarasa	1	1	2
7	Castelló de Farfanya	1	1	2
8	Cubells	1		1
9	Foradada	1		1
10	Os de Balaguer	1		1
11	Ponts	5	1	6
12	Preixens	1		1
13	Térmens	4		4
14	Vallfogona de Balaguer	2	2	4
<b>Total</b>		<b>56</b>	<b>19</b>	<b>75</b>



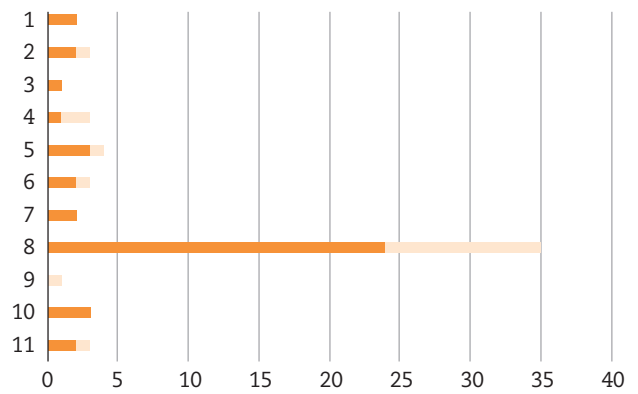
<b>Pallars Jussà</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Abella de la Conca	1		1
2	Castell de Mur		1	1
3	Conca de Dalt		1	1
4	Gavet de la Conca	3		3
5	Pobla de Segur, la	7	2	9
6	Salàs de Pallars	2		2
7	Talam	1	1	2
8	Tremp	9	4	13
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>9</b>	<b>32</b>



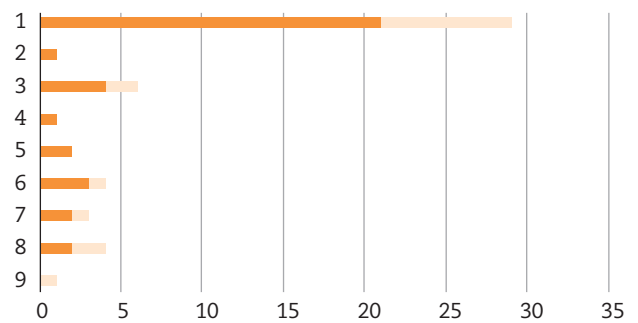
<b>Pallars Sobirà</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Alins	1		1
2	Baix Pallars		1	1
3	Esterri d'Àneu	3	1	4
4	Esterri de Cardós	1		1
5	Farrera	2	1	3
6	Lladorre	3	1	4
7	Llavorsí		1	1
8	Rialp	2	1	3
9	Soriguera		3	3
10	Sort	2	1	3
11	Tírvia	1		1
12	Vall de Cardós	1	1	2
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>11</b>	<b>27</b>



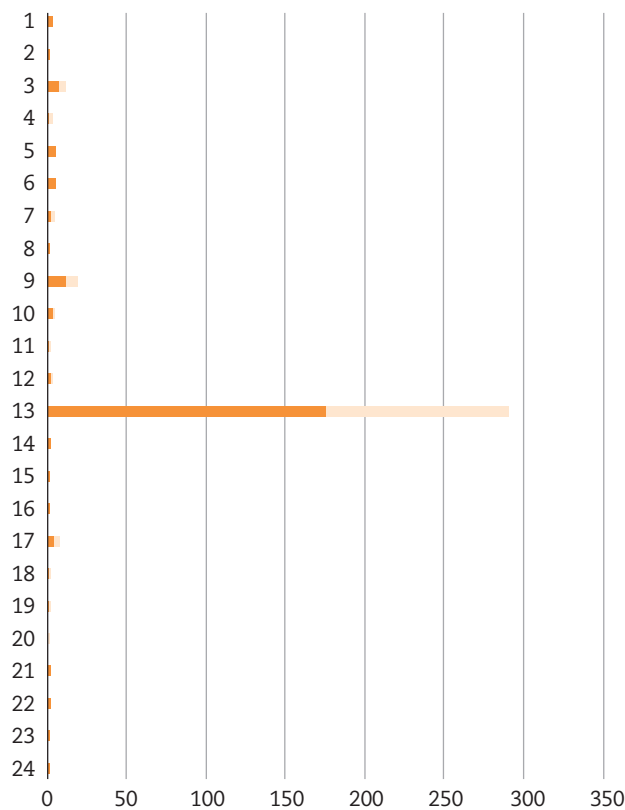
<b>Pla d'Urgell</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Barbens	2		2
2	Bell-lloc d'Urgell	2	1	3
3	Bellvis	1		1
4	Castellnou de Seana	1	2	3
5	Golmés	3	1	4
6	Ivars d'Urgell	2	1	3
7	Miralcamp	2		2
8	Mollerussa	24	11	35
9	Palau d'Anglesola, el		1	1
10	Torregrossa	3		3
11	Vilanova de Bellpuig	2	1	3
<b>Total</b>		<b>42</b>	<b>18</b>	<b>60</b>



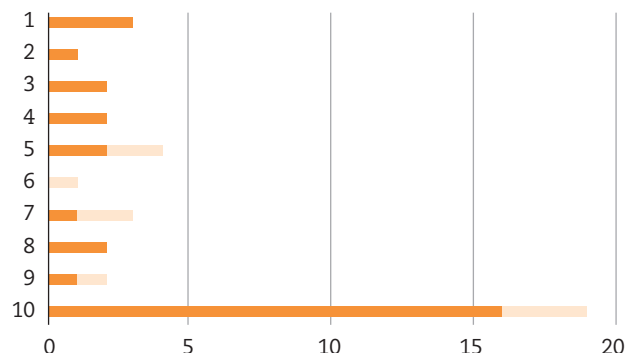
<b>Segarra</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Cervera	21	8	29
2	Granyanella	1		1
3	Guissona	4	2	6
4	Montornès de Segarra	1		1
5	Ribera d'Ondara	2		2
6	Sant Guim de Freixenet	3	1	4
7	Sant Ramon	2	1	3
8	Talavera		1	1
9	Torà	2	2	4
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>15</b>	<b>51</b>



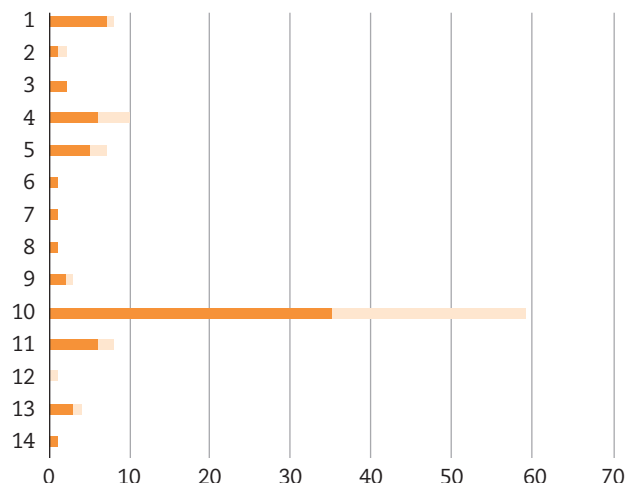
<b>Segrià</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Aitona	3		3
2	Albatàrrec	1		1
3	Alcarràs	7	5	12
4	Alcoletge	1	2	3
5	Alfarràs	5		5
6	Alguaire	5		5
7	Almacelles	2	2	4
8	Almatret	1		1
9	Almenar	12	7	19
10	Alpicat	3	1	4
11	Aspa	1	1	2
12	Gimenells i el Pla de la Font	2	1	3
13	Lleida	176	114	290
14	Maials	2		2
15	Portella, la	1		1
16	Puigverd de Lleida	1		1
17	Rosselló	4	3	7
18	Seròs	1	1	2
19	Soses	1	1	2
20	Torrebeßes		1	1
21	Torrefarrera	2		2
22	Torres de Segre	2		2
23	Vilanova de la Barca	1		1
24	Vilanova de Segrià	1		1
<b>Total</b>		<b>235</b>	<b>139</b>	<b>374</b>



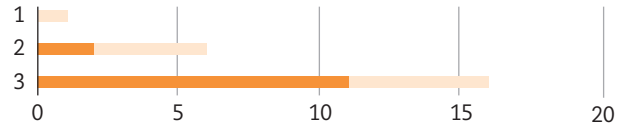
<b>Solsonès</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Coma i la Pedra, la	3		3
2	Molsosa, la	1		1
3	Navès	2		2
4	Odèn	2		2
5	Olius	2	2	4
6	Pinell de Solsonès		1	1
7	Pinós	1	2	3
8	Riner	2		2
9	Sant Llorenç de Morunys	1	1	2
10	Solsona	16	3	19
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>9</b>	<b>39</b>



<b>Urgell</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Agramunt	7	1	8
2	Anglesola	1	1	2
3	Belianes	2		2
4	Bellpuig	6	4	10
5	Castellserà	5	2	7
6	Fuliola, la	1		1
7	Guimerà	1		1
8	Puigverd d'Agramunt	1		1
9	Sant Martí de Riucorb	2	1	3
10	Tàrrega	35	24	59
11	Tornabous	6	2	8
12	Vallbona de les Monges		1	1
13	Verdú	3	1	4
14	Vilagrassa	1		1
<b>Total</b>		<b>71</b>	<b>37</b>	<b>108</b>

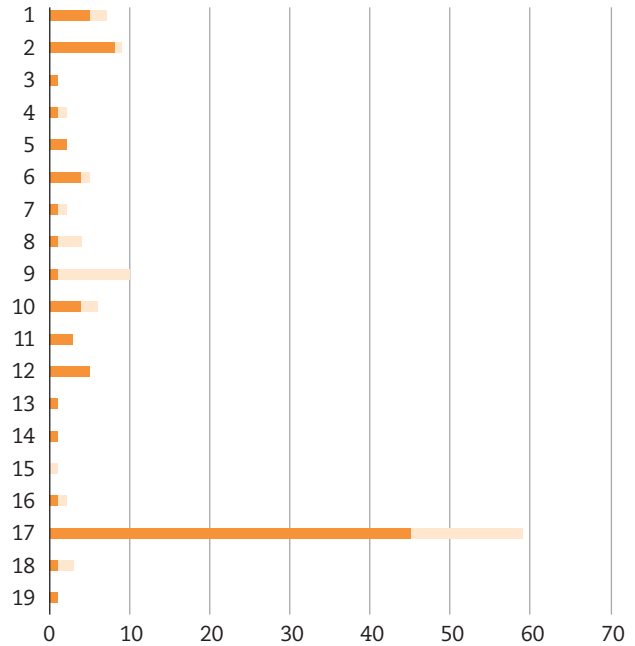


Val d'Aran		C	Q	Total
1	Bossòst		1	1
2	Naut Aran	2	4	6
3	Vielha e Mijaran	11	5	16
<b>Total</b>		<b>13</b>	<b>10</b>	<b>23</b>

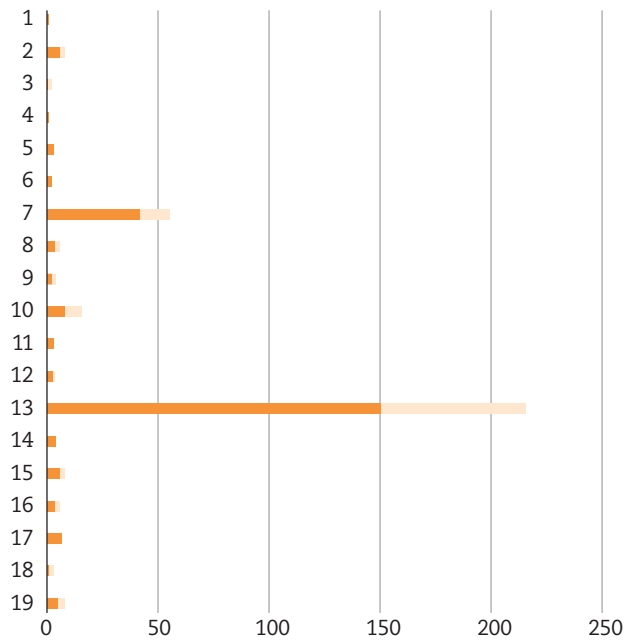


### Tarragona

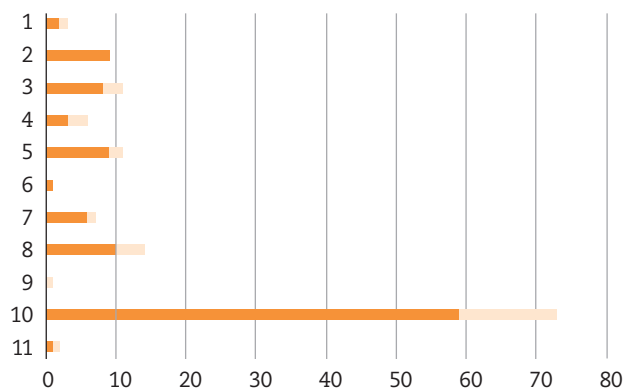
Alt Camp		C	Q	Total
1	Aiguamúrcia	5	2	7
2	Alcover	8	1	9
3	Bràfim	1		1
4	Cabra del Camp	1	1	2
5	Figuerola del Camp	2		2
6	Masó, la	4	1	5
7	Montferri	1	1	2
8	Mont-ral	1	3	4
9	Nulles	1	9	10
10	Pla de Santa Maria, el	4	2	6
11	Pont d'Armentera, el	3		3
12	Puigpelat	5		5
13	Riba, la	1		1
14	Rodonyà	1		1
15	Rourell, el		1	1
16	Vallmoll	1	1	2
17	Valls	45	14	59
18	Vilabella	1	2	3
19	Vila-rodona	1		1
<b>Total</b>		<b>86</b>	<b>38</b>	<b>124</b>



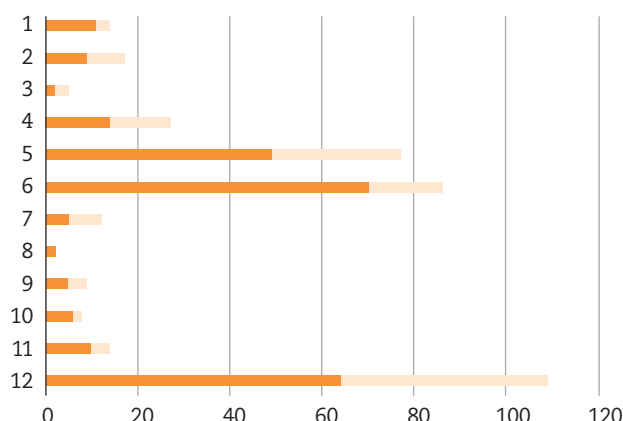
Baix Camp		C	Q	Total
1	Albiol, l'	1		1
2	Alforja	6	2	8
3	Almóster	1	1	2
4	Arbolí	1		1
5	Borges del Camp, les	3		3
6	Botarell	2		2
7	Cambrils	42	13	55
8	Castellvell del Camp	4	2	6
9	Montbrió del Camp	2	2	4
10	Mont-roig del Camp	8	8	16
11	Prades	3		3
12	Pratdip	3	1	4
13	Reus	151	65	216
14	Riudecols	4		4
15	Riudoms	6	2	8
16	Selva del Camp, la	4	2	6
17	Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	7		7
18	Vilaplana	1	2	3
19	Vinyols i els Arcs	5	3	8
<b>Total</b>		<b>254</b>	<b>103</b>	<b>357</b>



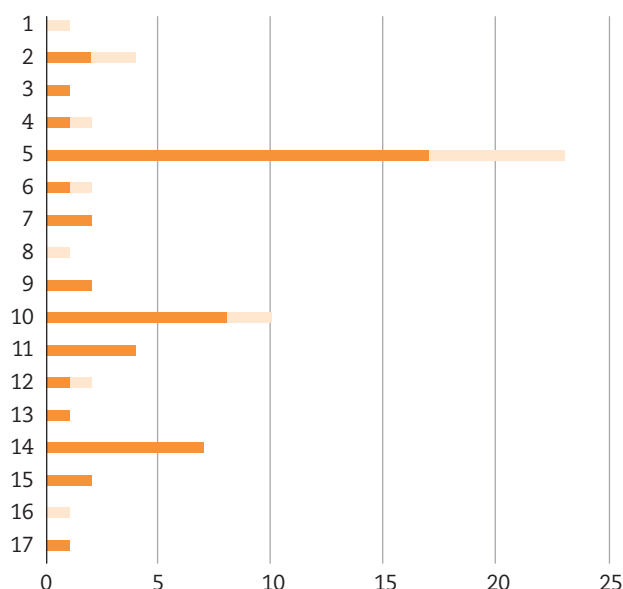
<b>Baix Ebre</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Aldea, l'	2	1	3
2	Ametlla de Mar, l'	9		9
3	Ampolla, l'	8	3	11
4	Camarles	3	3	6
5	Deltebre	9	2	11
6	Paüls	1		1
7	Perelló, el	6	1	7
8	Roquetes	10	4	14
9	Tivenys		1	1
10	Tortosa	59	14	73
11	Xerta	1	1	2
<b>Total</b>		<b>108</b>	<b>30</b>	<b>138</b>



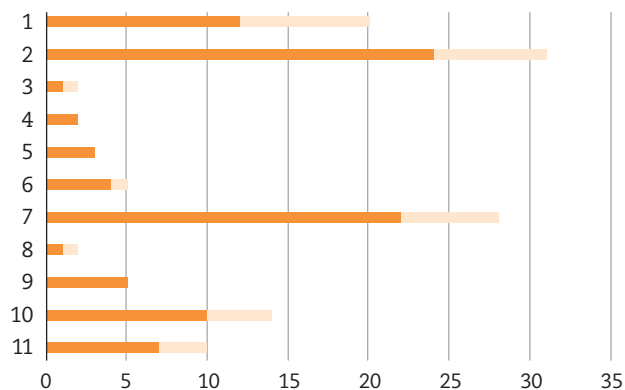
<b>Baix Penedès</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Arboç, l'	11	3	14
2	Banyeres del Penedès	9	8	17
3	Bellvei	2	3	5
4	Bisbal del Penedès, la	14	13	27
5	Calafell	49	28	77
6	Cunit	70	16	86
7	Llorenç del Penedès	5	7	12
8	Masllorenç	2	-	2
9	Montmell, el	5	4	9
10	Sant Jaume dels Domenys	6	2	8
11	Santa Oliva	10	4	14
12	Vendrell, el	64	45	109
<b>Total</b>		<b>247</b>	<b>133</b>	<b>380</b>



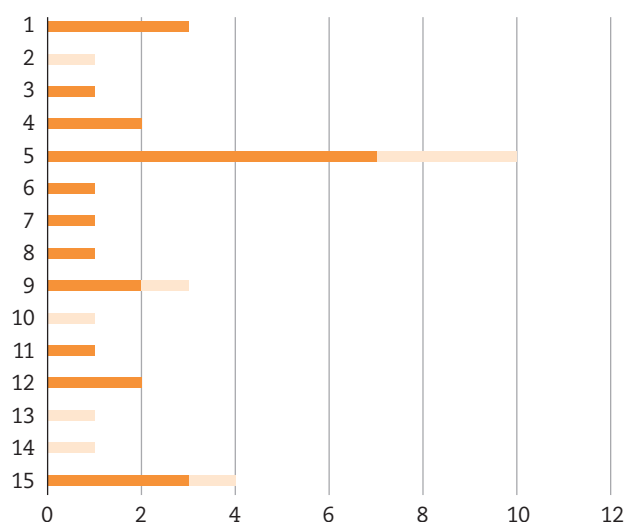
<b>Conca de Barberà</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Barberà de la Conca		1	1
2	Espluga de Francolí, l'	2	2	4
3	Estany, l'	1		1
4	Llorac	1	1	2
5	Montblanc	17	6	23
6	Passanant	1	1	2
7	Piles, les	2		2
8	Pira		1	1
9	Rocafort de Queralt	2		2
10	Santa Coloma de Queralt	8	2	10
11	Sarral	4		4
12	Savallà del Comtat	1	1	2
13	Senan	1		1
14	Solivella	7		7
15	Vallclara	2		2
16	Vilaverd		1	1
17	Vimbodí i Poblet	1		1
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>16</b>	<b>66</b>



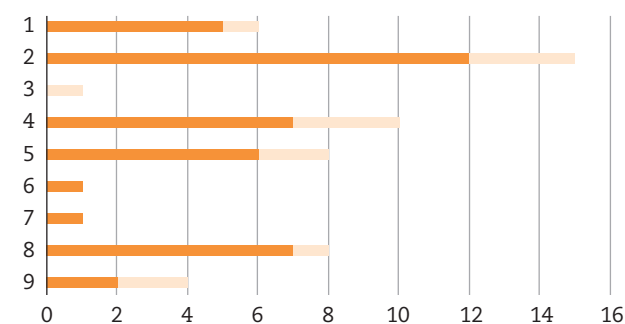
<b>Montsià</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Alcanar	12	8	20
2	Amposta	24	7	31
3	Galera, la	1	1	2
4	Godall	2		2
5	Mas de Barberans	3		3
6	Masdenverge	4	1	5
7	Sant Carles de la Ràpita	22	6	28
8	Sant Jaume d'Enveja	1	1	2
9	Santa Bàrbara	5		5
10	Sénia, la	10	4	14
11	Ulldecona	7	3	10
<b>Total</b>		<b>91</b>	<b>31</b>	<b>122</b>



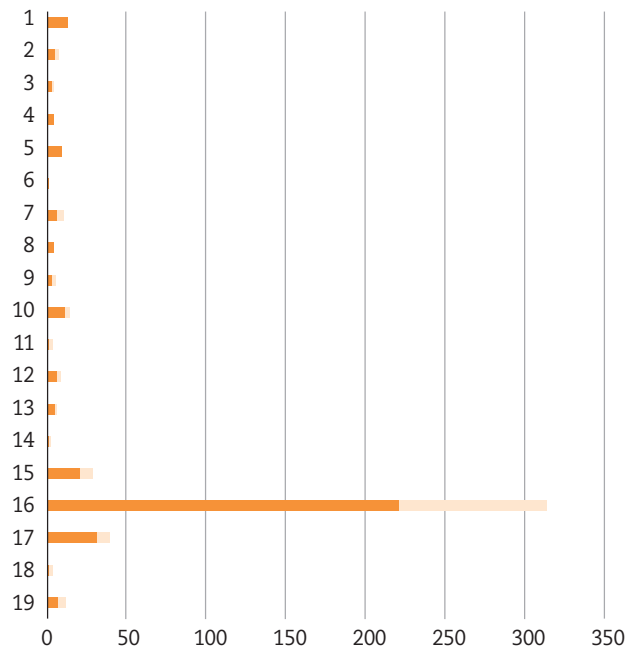
<b>Priorat</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Bellmunt del Priorat	3		3
2	Cabacés		1	1
3	Capçanes	1		1
4	Cornudella de Montsant	2		2
5	Falset	7	3	10
6	Figuera, la	1		1
7	Gratallops	1		1
8	Guiamets, els	1		1
9	Lloar, el	2	1	3
10	Marçà		1	1
11	Masroig, el	1		1
12	Molar, el	2		2
13	Poboleda		1	1
14	Ulldemolins		1	1
15	Vilella Baixa, la	3	1	4
<b>Total</b>		<b>24</b>	<b>9</b>	<b>33</b>



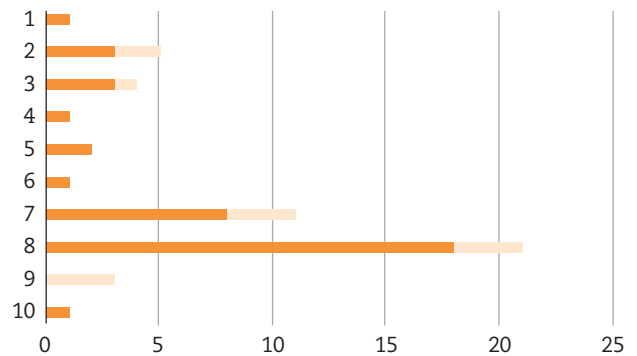
<b>Ribera d'Ebre</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Ascó	5	1	6
2	Flix	12	3	15
3	Miravet		1	1
4	Móra d'Ebre	7	3	10
5	Móra la Nova	6	2	8
6	Palma d'Ebre, la	1		1
7	Rasquera	1		1
8	Riba-roja d'Ebre	7	1	8
9	Tivissa	2	2	4
<b>Total</b>		<b>41</b>	<b>13</b>	<b>54</b>



<b>Tarragonès</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Altafulla	13		13
2	Catllar, el	5	2	7
3	Constantí	3	1	4
4	Creixell	4		4
5	Morell, el	9		9
6	Nou de Gaià, la	1		1
7	Pallaresos, els	6	4	10
8	Perafort	4		4
9	Pobla de Mafumet, la	3	2	5
10	Pobla de Montornès, la	11	3	14
11	Renau	1	2	3
12	Riera de Gaià, la	6	2	8
13	Roda de Barà	5	1	6
14	Salomó	1	1	2
15	Salou	21	7	28
16	Tarragona	221	92	313
17	Torredembarra	31	8	39
18	Vilallonga del Camp	1	2	3
19	Vila-seca	7	5	12
<b>Total</b>		<b>353</b>	<b>132</b>	<b>485</b>



<b>Terra Alta</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Arnes	1		1
2	Batea	3	2	5
3	Bot	3	1	4
4	Caseres	1		1
5	Corbera d'Ebre	2		2
6	Fatarella, la	1		1
7	Gandesa	8	3	11
8	Horta de Sant Joan	18	3	21
9	Prat de Comte		3	3
10	Vilalba dels Arcs	1		1
<b>Total</b>		<b>38</b>	<b>12</b>	<b>50</b>



### 1.3. Característiques territorials i poblacionals de les actuacions iniciades el 2008

#### 1. Mapa de la proporció de queixes segons el nombre d'habitants a cada comarca



#### Llegenda:

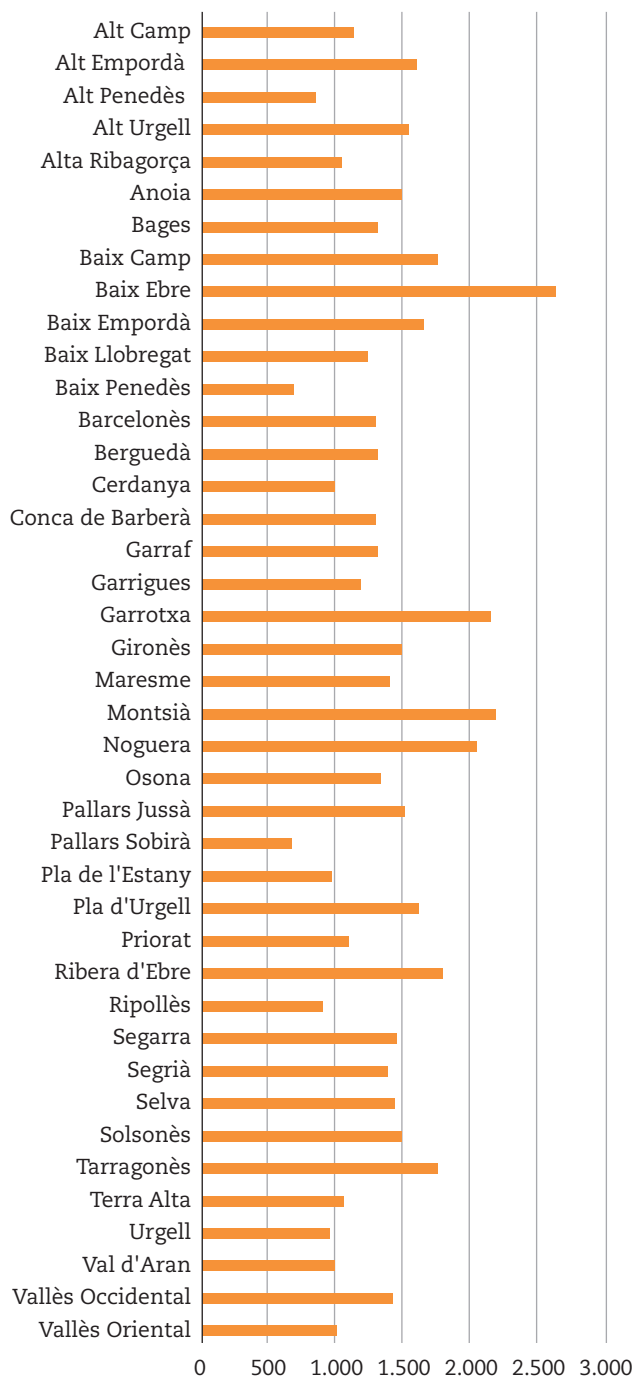
- Una queixa per cada 500 a 1.000 habitants
- Una queixa per cada 1.001 a 1.500 habitants
- Una queixa per cada 1.501 a 2.000 habitants
- Una queixa per cada 2.001 a 3.000 habitants



## 2. Proporció de queixes segons el nombre d'habitants a cada comarca

	2007 †	Q	†/Q
<b>Una queixa per cada 500 a 1.000 habitants</b>			
Pallars Sobirà	7.191	11	654
Baix Penedès	90.891	133	683
Alt Penedès	98.856	117	845
Ripollès	26.576	30	886
Urgell	35.015	37	946
Pla de l'Estany	34.976	36	972
Val d'Aran	9.815	10	982
Cerdanya	17.744	18	986
<b>Una queixa per cada 1.001 a 1500 habitants</b>			
Vallès Oriental	377.198	376	1.003
Alta Ribagorça	4.123	4	1.031
Terra Alta	12.719	12	1.060
Priorat	9.785	9	1.087
Alt Camp	42.586	38	1.121
Garrigues	19.979	17	1.175
Baix Llobregat	771.516	629	1.227
Barcelonès	2.212.658	1.718	1.288
Conca de Barberà	20.714	16	1.295
Berguedà	40.479	31	1.306
Bages	176.846	135	1.310
Garraf	136.328	104	1.311
Osona	147.138	111	1.326
Segrià	190.558	139	1.371
Maresme	414.081	296	1.399
Vallès Occidental	845.942	597	1.417
Selva	157.674	110	1.433
Segarra	21.703	15	1.447
Gironès	169.624	115	1.475
Anoia	111.655	75	1.489
Solsonès	13.401	9	1.489
Pallars Jussà	13.467	9	1.496
<b>Una queixa per cada 1.501 a 2.000 habitants</b>			
Alt Urgell	21.566	14	1.540
Alt Empordà	129.158	81	1.595
Pla d'Urgell	28.893	18	1.605
Baix Empordà	126.450	77	1.642
Baix Camp	180.196	103	1.749
Tarragonès	231.161	132	1.751
Ribera d'Ebre	23.319	13	1.794
<b>Una queixa per cada 2.001 a 3.000 habitants</b>			
Noguera	38.596	19	2.031
Garrotxa	53.507	25	2.140
Montsià	67.834	31	2.188
Baix Ebre	78.590	30	2.620

Catalunya **7.210.508** **5.500** **1.311**



### 3. Mapa de la proporció de consultes segons el nombre d'habitants a cada comarca

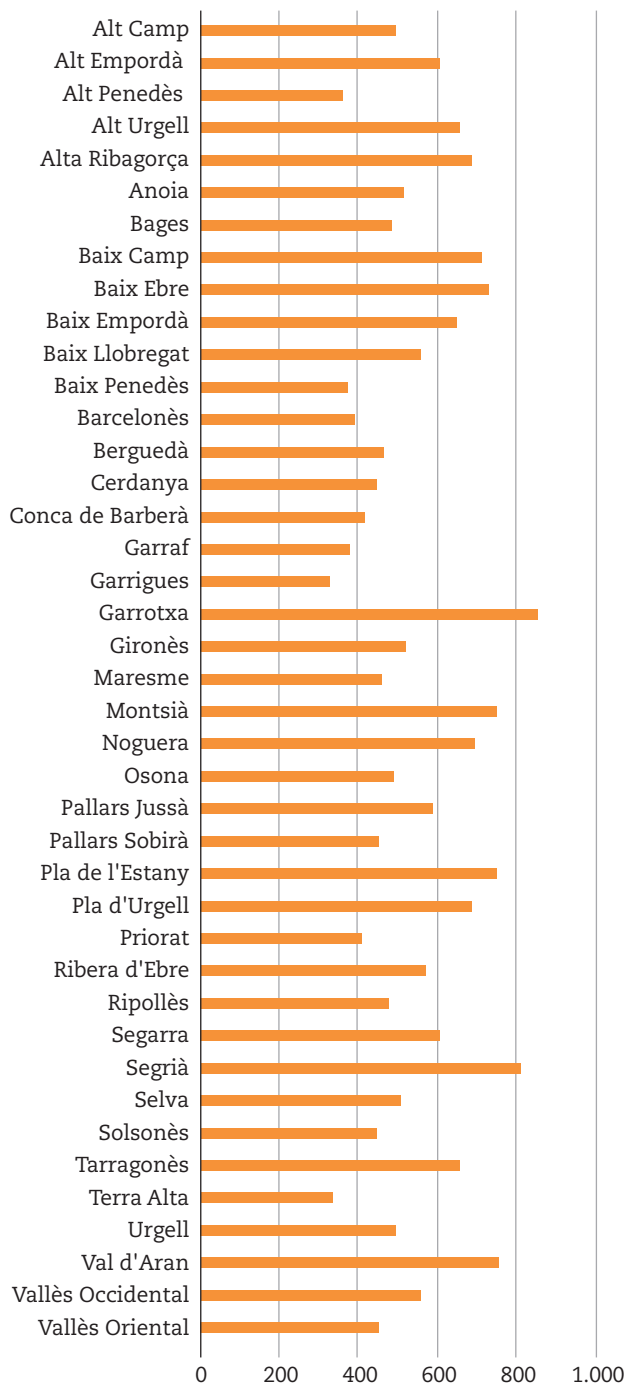


#### Llegenda:

- Una consulta per cada 1 a 500 habitants
- Una consulta per cada 501 a 1.000 habitants

## 4. Proporció de consultes segons el nombre d'habitants a cada comarca

	2007 †	C	†/C
<b>Una consulta per cada 1 a 500 habitants</b>			
Garrigues	19.979	61	328
Terra Alta	12.719	38	335
Alt Penedès	98.856	277	357
Baix Penedès	90.891	247	368
Garraf	136.328	363	376
Barcelonès	2.212.658	5.716	387
Priorat	9.785	24	408
Conca de Barberà	20.714	50	414
Cerdanya	17.744	40	444
Solsonès	13.401	30	447
Vallès Oriental	377.198	841	449
Pallars Sobirà	7.191	16	449
Maresme	414.081	903	459
Berguedà	40.479	87	465
Ripollès	26.576	56	475
Bages	176.846	368	481
Osona	147.138	300	490
Urgell	35.015	71	493
Alt Camp	42.586	86	495
<b>Una consulta per cada 501 a 1.000 habitants</b>			
Selva	157.674	310	509
Anoia	111.655	218	512
Gironès	169.624	328	517
Baix Llobregat	771.516	1.396	553
Vallès Occidental	845.942	1.515	558
Ribera d'Ebre	23.319	41	569
Pallars Jussà	13.467	23	586
Segarra	21.703	36	603
Alt Empordà	129.158	213	606
Baix Empordà	126.450	195	648
Alt Urgell	21.566	33	654
Tarragonès	231.161	353	655
Alta Ribagorça	4.123	6	687
Pla d'Urgell	28.893	42	688
Noguera	38.596	56	689
Baix Camp	180.196	254	709
Baix Ebre	78.590	108	728
Pla de l'Estany	34.976	47	744
Montsià	67.834	91	745
Val d'Aran	9.815	13	755
Segrià	190.558	235	811
Garrotxa	53.507	63	849
<b>Catalunya</b>	<b>7.210.508</b>	<b>15.150</b>	<b>476</b>



## 5. Índex de la relació de queixes i habitants distribuït per comarques

	2007 †	Q	Índex Q*
Alt Camp	42.586	38	85
Alt Empordà	129.158	81	122
Alt Penedès	98.856	117	64
Alt Urgell	21.566	14	118
Alta Ribagorça	4.123	4	79
Anoia	111.655	75	114
Bages	176.846	135	100
Baix Camp	180.196	103	133
Baix Ebre	78.590	30	200
Baix Empordà	126.450	77	125
Baix Llobregat	771.516	629	94
Baix Penedès	90.891	133	52
Barcelonès	2.212.658	1.718	98
Berguedà	40.479	31	100
Cerdanya	17.744	18	75
Conca de Barberà	20.714	16	99
Garraf	136.328	104	100
Garrigues	19.979	17	90
Garrotxa	53.507	25	163
Gironès	169.624	115	113
Maresme	414.081	296	107
Montsià	67.834	31	167
Noguera	38.596	19	155
Osona	147.138	111	101
Pallars Jussà	13.467	9	114
Pallars Sobirà	7.191	11	50
Pla de l'Estany	34.976	36	74
Pla d'Urgell	28.893	18	122
Priorat	9.785	9	83
Ribera d'Ebre	23.319	13	137
Ripollès	26.576	30	68
Segarra	21.703	15	110
Segrià	190.558	139	105
Selva	157.674	110	109
Solsonès	13.401	9	114
Tarragonès	231.161	132	134
Terra Alta	12.719	12	81
Urgell	35.015	37	72
Val d'Aran	9.815	10	75
Vallès Occidental	845.942	597	108
Vallès Oriental	377.198	376	77

**Catalunya**                      **7.210.508**    **5.500**            **100**



\* La fórmula per calcular aquest índex és: 
$$\text{Índex} = \frac{\% \text{ del total de queixes}}{\% \text{ del total de població}} \times 100$$

## 6. Índex de la relació de consultes i habitants distribuït per comarques

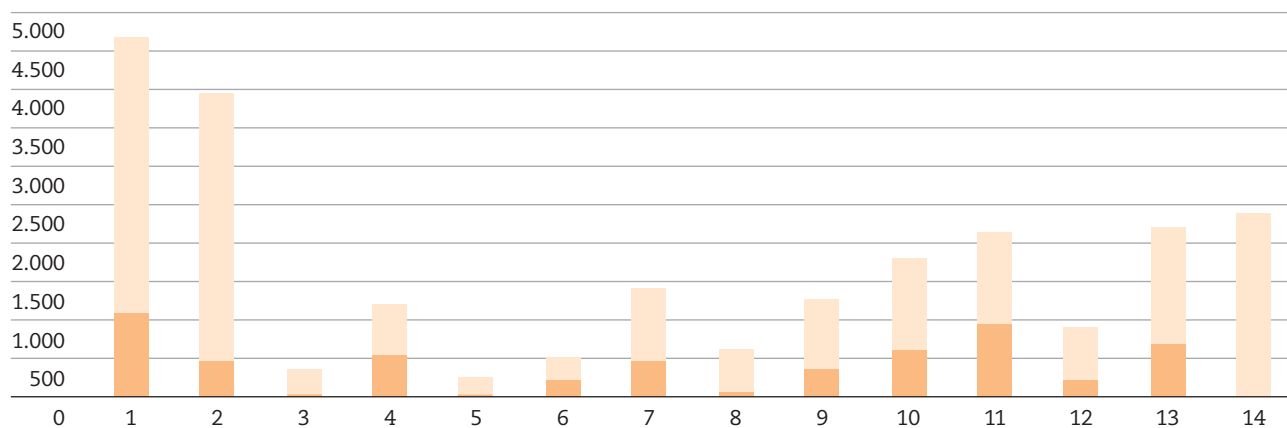
	2007 †	C	Índex C*		0	50	100	150	200
Alt Camp	42.586	86	104	Garrigues					
Alt Empordà	129.158	213	127	Terra Alta					
Alt Penedès	98.856	277	75	Alt Penedès					
Alt Urgell	21.566	33	137	Baix Penedès					
Alta Ribagorça	4.123	6	144	Garraf					
Anoia	111.655	218	108	Barcelonès					
Bages	176.846	368	101	Priorat					
Baix Camp	180.196	254	149	Conca de Barberà					
Baix Ebre	78.590	108	153	Cerdanya					
Baix Empordà	126.450	195	136	Solsonès					
Baix Llobregat	771.516	1.396	116	Vallès Oriental					
Baix Penedès	90.891	247	77	Pallars Sobirà					
Barcelonès	2.212.658	5.716	81	Maresme					
Berguedà	40.479	87	98	Berguedà					
Cerdanya	17.744	40	93	Ripollès					
Conca de Barberà	20.714	50	87	Bages					
Garraf	136.328	363	79	Osona					
Garrigues	19.979	61	69	Urgell					
Garrotxa	53.507	63	178	Alt Camp					
Gironès	169.624	328	109	Selva					
Maresme	414.081	903	96	Anoia					
Montsià	67.834	91	157	Gironès					
Noguera	38.596	56	145	Baix Llobregat					
Osona	147.138	300	103	Vallès Occidental					
Pallars Jussà	13.467	23	123	Ribera d'Ebre					
Pallars Sobirà	7.191	16	94	Pallars Jussà					
Pla de l'Estany	34.976	47	156	Segarra					
Pla d'Urgell	28.893	42	145	Alt Empordà					
Priorat	9.785	24	86	Baix Empordà					
Ribera d'Ebre	23.319	41	120	Alt Urgell					
Ripollès	26.576	56	100	Tarragonès					
Segarra	21.703	36	127	Alta Ribagorça					
Segrià	190.558	235	170	Pla d'Urgell					
Selva	157.674	310	107	Noguera					
Solsonès	13.401	30	94	Baix Camp					
Tarragonès	231.161	353	138	Baix Ebre					
Terra Alta	12.719	38	70	Pla de l'Estany					
Urgell	35.015	71	104	Montsià					
Val d'Aran	9.815	13	159	Val d'Aran					
Vallès Occidental	845.942	1.515	117	Segrià					
Vallès Oriental	377.198	841	94	Garrotxa					
<b>Catalunya</b>	<b>7.210.508</b>	<b>15.150</b>	<b>100</b>						

\* La fórmula per calcular aquest índex és: 
$$\text{Índex} = \frac{\% \text{ del total de consultes}}{\% \text{ del total de població}} \times 100$$

## 2. ANÀLISI DE L'EXERCICI 2008

## 2.1. Actuacions per matèries

	■ Actuació d'ofici		■ Queixa		■ Consulta		Total	
1 Administració pública i drets	14	14,43%	1.080	19,25%	3.586	19,92%	<b>4.680</b>	19,74%
2 Consum	9	9,28%	444	7,91%	3.511	19,50%	<b>3.964</b>	16,72%
3 Cultura i llengua		0,00%	50	0,89%	295	1,64%	<b>345</b>	1,46%
4 Educació	11	11,34%	523	9,32%	676	3,75%	<b>1.210</b>	5,10%
5 Immigració		0,00%	47	0,84%	194	1,08%	<b>241</b>	1,02%
6 Infància i adolescència	20	20,62%	187	3,33%	290	1,61%	<b>497</b>	2,10%
7 Medi ambient	9	9,28%	444	7,91%	956	5,31%	<b>1.409</b>	5,94%
8 Relacions laborals i pensions	4	4,12%	79	1,41%	540	3,00%	<b>623</b>	2,63%
9 Salut	14	14,43%	332	5,92%	940	5,22%	<b>1.286</b>	5,42%
10 Seguretat ciutadana i justícia	8	8,25%	591	10,53%	1.197	6,65%	<b>1.796</b>	7,57%
11 Serveis socials	3	3,09%	929	16,56%	1.217	6,76%	<b>2.149</b>	9,06%
12 Tributs	3	3,09%	223	3,98%	664	3,69%	<b>890</b>	3,75%
13 Urbanisme i habitatge	2	2,06%	681	12,14%	1.530	8,50%	<b>2.213</b>	9,33%
14 Privades o inconcretes	-	-	-	-	2.407	13,37%	<b>2.407</b>	10,15%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>	<b>5.610</b>	<b>100%</b>	<b>18.003</b>	<b>100%</b>	<b>23.710</b>	<b>100%</b>



## 2.2. Actuacions d'ofici iniciades durant el 2008 per matèries

### Administració pública (14 actuacions)

Actuació	Data	Títol	Situació
00355/08	24/01/2008	Absència de previsió normativa relativa a la data d'inici del còmput dels permisos de maternitat en els supòsits d'adopció internacional de menors	Finalitzada
00576/08	06/02/2008	Aplicació del Decret 75/2006, d'11 d'abril, d'atenció i protecció dels infants i els adolescents, en l'àmbit sancionador	Finalitzada
00984/08	28/02/2008	Presentació de l'assegurança obligatòria dels vehicles a requeriment dels agents de trànsit	Finalitzada
01071/08	27/02/2008	Seguiment de l'informe sobre l'assetjament psicològic a les administracions públiques catalanes	En tramitació
02099/08	06/05/2008	Notificacions en el decurs de la tramitació d'un procediment sancionador de trànsit	Finalitzada
03276/08	08/07/2008	Criteris d'assignació, per part del Departament d'Educació, de mestres interins a les escoles de la zona de la Vall d'Aran	En tramitació
03959/08	12/09/2008	Actuació d'ofici sobre el coneixement de l'aranès, llengua pròpia de l'Aran i oficial a Catalunya, com a mèrit en l'accés, la promoció i la provisió de llocs de treball en la funció pública catalana	Finalitzada
03960/08	12/09/2008	Utilització irregular de llums i senyals acústics en vehicles prioritaris	Finalitzada
04227/08	03/10/2008	Manca de resposta a les sol·licituds de llocs de treball en oferta al portal Època	En tramitació
04331/08	10/10/2008	Afectació dels ajuntaments respecte al parc nacional d'Aiguestortes i l'estany de Sant Maurici	En tramitació
04387/08	14/10/2008	Estudi sobre la responsabilitat patrimonial	En tramitació
04460/08	21/10/2008	Normativa reguladora de prevenció de riscos laborals al cos de Mossos d'Esquadra	En tramitació
04477/08	20/10/2008	Manifestació 15 de juliol (tall de la via N-II al pas per Teià)	En tramitació
05122/08	24/11/2008	Reconeixement de l'antiguitat del personal estatutari i temporal	Finalitzada

### Consum (9 actuacions)

Actuació	Data	Títol	Situació
00424/08	28/01/2008	Manca de subministrament elèctric per un incendi produït el 23 de gener de 2008	Finalitzada
03065/08	27/06/2008	Abastament d'aigua al municipi de Tèrmens	En tramitació
03066/08	27/06/2008	Generalització de l'article 140 de la Llei hipotecària a la totalitat de crèdits hipotecaris	En tramitació
03072/08	27/06/2008	Manca de serveis de telefonia fixa i d'Internet al nucli urbà de Pi de Sant Just, del terme municipal d'Olius	Finalitzada
03253/08	11/07/2008	El Bicing i la manca de mitjans probatoris davant les penalitzacions	En tramitació
03493/08	01/08/2008	Estat de les telecomunicacions als refugis de muntanya del parc nacional d'Aiguestortes	En tramitació
03665/08	18/08/2008	Manca de capacitat i cobertura de telecomunicacions a Prat de Comte	Finalitzada
04106/08	25/09/2008	Recepció de tots els senyals de televisió a Gósol	Finalitzada
05655/08	29/12/2008	Apagada elèctrica i telefònica a la Torre de Capdella	En tramitació

### Educació i recerca (11 actuacions)

Actuació	Data	Títol	Situació
00216/08	15/01/2008	Assetjament escolar a un col·legi de Barcelona	En tramitació
00245/08	16/01/2008	Centres especials d'atenció de l'alumnat immigrant	En tramitació
00904/08	25/02/2008	Regulació del règim general de convalidacions d'estudis universitaris i de formació professional	Finalitzada
01527/08	01/04/2008	Investigació de les condicions d'una ludoteca-llar d'infants de Barcelona on ha mort un nadó	En tramitació
01786/08	23/04/2008	Seguiment del Pla director de l'educació especial a Catalunya	En tramitació
02147/08	07/05/2008	Supressió dels ensenyaments de batxillerat nocturn (modalitat presencial)	En tramitació
04096/08	25/09/2008	Anàlisi de la possible segregació d'un centre escolar a Salt (I)	En tramitació
04097/08	25/09/2008	Anàlisi de la possible segregació d'un centre escolar a Salt (II)	En tramitació
04131/08	26/09/2008	Manca d'escolaritat d'uns infants de nacionalitat xinesa	En tramitació
04306/08	08/10/2008	Infants de Badalona no escolaritzats	En tramitació
04555/08	23/10/2008	Transport escolar no obligatori a l'Alt Empordà	En tramitació

### Infància i adolescència (20 actuacions)

Actuació	Data	Títol	Situació
00226/08	15/01/2008	Ajuts als infants en acolliment familiar per guarda judicial	En tramitació
00305/08	23/01/2008	Mort d'un nadó de Vilanova i la Geltrú per presumptes maltractaments	Finalitzada
01109/08	06/03/2008	Sobreocupació d'un centre d'acollida de Tarragona	En tramitació
01495/08	31/03/2008	Aparició d'imatges d'uns infants en un web	En tramitació
02079/08	05/05/2008	Presumpta situació de risc d'una menor a Tarragona	En tramitació
02208/08	09/05/2008	Situació dels infants i els adolescents residents al CRAE La Immaculada de Reus	Finalitzada
02349/08	21/05/2008	Irregularitats en els pagaments de la prestació per infant acollit	En tramitació
02484/08	26/05/2008	Prostitució infantil davant del parc de la Ciutadella de Barcelona	Finalitzada
02686/08	05/06/2008	CRAE Fluvià d'Olot	Finalitzada
02687/08	05/06/2008	Intervenció dels equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA) en els casos urgents	En tramitació
02850/08	11/06/2008	Manca de recursos educatius suficients a un CES	En tramitació
03498/08	01/08/2008	Situació de possible risc d'un menor	En tramitació
04051/08	19/09/2008	Possible vulneració del dret de dos infants a rebre educació	En tramitació
04756/08	06/11/2008	Fets succeïts a un infant	En tramitació
05284/08	02/12/2008	Estudi de la situació de les famílies que reben un infant en kafala	En tramitació
05288/08	02/12/2008	Sol·licituds d'ajuts per adopció internacional	En tramitació
05543/08	18/12/2008	Nois i noies escapolits d'un CRAE	En tramitació
05628/08	24/12/2008	Trasllat de tretze menors subsaharians d'un centre	En tramitació
05629/08	24/12/2008	Estudi sobre la situació d'un centre que atén menors immigrants no acompanyats (I)	En tramitació
05630/08	24/12/2008	Estudi sobre la situació d'un centre que atén menors immigrants no acompanyats (II)	En tramitació

### Ordenació del territori (11 actuacions)

Actuació	Data	Títol	Situació
00725/08	14/02/2008	Actuacions previstes per l'ACA en el tram final de la riera d'Arenys de Mar	En tramitació
00995/08	28/02/2008	Mesures adoptades per l'Administració per resoldre els casos de fuites d'aigua imprevisibles o inevitables que generen un excés involuntari de consum d'aigua	Finalitzada
01295/08	14/03/2008	Estat actual de depuració de les aigües residuals dels municipis i els nuclis i urbanitzacions que els conformen	Finalitzada
01312/08	14/03/2008	L'Administració competent de la riera de Sobirans d'Arenys de Munt	Finalitzada
01802/08	17/04/2008	Incident a la central nuclear d'Ascó del novembre de 2007	En tramitació
03181/08	07/07/2008	L'impacte de les obres de millora de la C-28 sobre el camí dels Uarts a Betrén	En tramitació
03379/08	24/07/2008	El projecte variant de Tèrmens - carretera Lleida-Balaguer	Finalitzada
03587/08	08/08/2008	Els ajuntaments amb terrenys sota alguna figura de protecció ambiental	En tramitació
04142/08	29/09/2008	L'aprovació del pla urbanístic del Llevant Mar de Gavà	En tramitació
05277/08	02/12/2008	La retirada dels llots existents al riu Ebre al terme municipal de Flix	En tramitació
05505/08	17/12/2008	Les quotes de sanejament i la depuració de l'aigua	En tramitació

### Relacions laborals (4 actuacions)

Actuació	Data	Títol	Situació
00229/08	16/01/2008	La incidència del reconeixement d'una pensió no contributiva en el complement per mínims d'una pensió amb cònjuge a càrrec	En tramitació
02378/08	21/05/2008	La situació de les empreses d'inserció	Finalitzada
04932/08	14/11/2008	La modificació de la Llei general de la Seguretat Social en matèria d'incapacitat temporal i atur en cas de malaltia greu	Finalitzada
04987/08	18/11/2008	La jubilació dels agents de duanes i el desplegament de la disposició addicional vint-i-sisena de la Llei 40/2007, sobre un conveni especial amb la Seguretat Social que els garanteix una pensió	En tramitació



**Sanitat (14 actuacions)**

Actuació	Data	Títol	Situació
00504/08	31/01/2008	Els incidents ocorreguts en tres centres sanitaris privats	En tramitació
00971/08	27/02/2008	L'ampliació de les prestacions bucodentals	Finalitzada
01096/08	04/03/2008	El pagament dels certificats mèdics oficials, el reconeixement i l'expedició de certificats de salut	Finalitzada
01604/08	04/04/2008	El control de l'atenció sanitària als menors -estrangers o no- en l'atenció primària de salut	Finalitzada
01884/08	22/04/2008	La mancança de determinats medicaments a les farmàcies per una presumpta política restrictiva de vendes de determinats laboratoris farmacèutics	Finalitzada
03395/08	24/07/2008	Els possibles efectes secundaris adversos en el consum d'un medicament i de la seva correcta informació	En tramitació
03514/08	05/08/2008	Possibles irregularitats a un centre sociosanitari	En tramitació
03520/08	05/08/2008	L'atenció sanitària en cas d'accidents de trànsit	Finalitzada
03550/08	06/08/2008	El cobrament de les visites en centres de vacunacions per a viatges	En tramitació
03551/08	07/08/2008	L'atenció sanitària a la comarca del Pallars Jussà	En tramitació
03552/08	07/08/2008	L'atenció sanitària a la comarca del Pallars Sobirà	En tramitació
04028/08	18/09/2008	L'aplicació de la vacuna contra el virus del papil·loma humà i els criteris emprats per l'Administració catalana	En tramitació
05254/08	01/12/2008	Els dèficits d'atenció sanitària al consultori local de Jorba	En tramitació
05256/08	01/12/2008	La inserció laboral dels malalts mentals en centres adequats	En tramitació

**Seguretat ciutadana i justícia (8 actuacions)**

Actuació	Data	Títol	Situació
00951/08	27/02/2008	Els figurants en els reconeixements en roda	Finalitzada
02778/08	10/06/2008	Les actuacions preventives de l'Administració penitenciària per garantir els drets a la vida, la integritat física i la salut dels interns	En tramitació
03209/08	08/07/2008	La conducció diària dels detinguts a dependències judicials	En tramitació
03306/08	16/07/2008	Els procediments davant la jurisdicció de vigilància penitenciària	En tramitació
03957/08	12/09/2008	Les cases d'acollida de víctimes de violència domèstica	En tramitació
04459/08	17/10/2008	La formació i provisió del personal laboral i interí dels òrgans judicials de Catalunya	En tramitació
04511/08	22/10/2008	La fumigació feta per l'Ajuntament de Vila-sacra al municipi	En tramitació
04642/08	30/10/2008	La regulació de la comunicació interna entre interns en centres penitenciaris	En tramitació

**Serveis socials (3 actuacions)**

Actuació	Data	Títol	Situació
03254/08	09/07/2008	La formació continuada del personal de serveis socials a la Vall d'Aran	En tramitació
03255/08	09/07/2008	Les mesures formatives per a treballadores familiars a la zona de Vall d'Aran	En tramitació
05426/08	12/12/2008	El reconeixement de la situació de dependència quan el beneficiari mor durant la tramitació	En tramitació

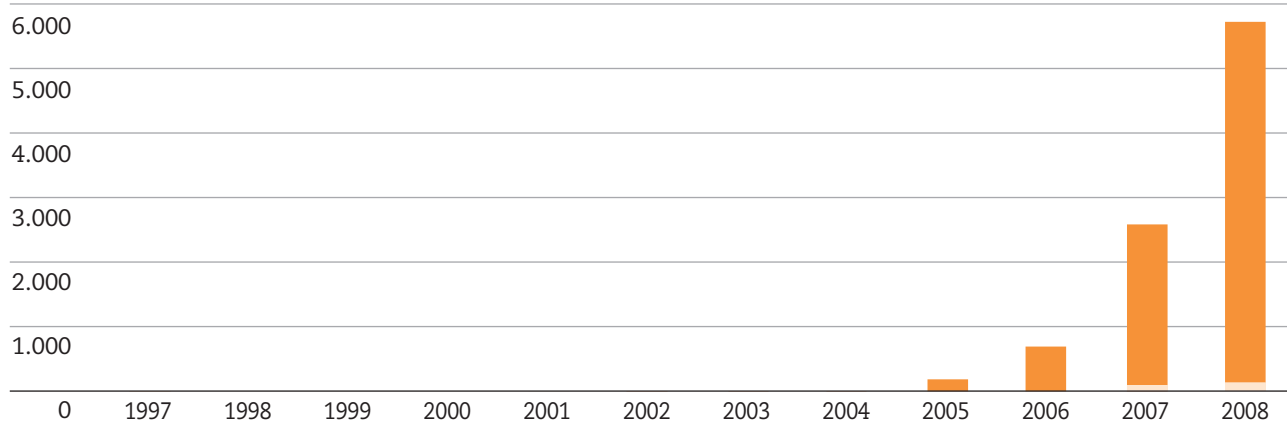
**Tributs (3 actuacions)**

Actuació	Data	Títol	Situació
03712/08	19/08/2008	El compliment del deure de col·laboració dels notaris amb les administracions públiques mitjançant l'índex únic informatitzat	En tramitació
04143/08	29/09/2008	L'obligació de notificar els augments de bases imposables (article 102 de la Llei general tributària)	En tramitació
05327/08	04/12/2008	La coordinació entre l'Agència Estatal Tributària i els ajuntaments respecte de l'impost sobre activitats econòmiques	En tramitació

## 2.3. Finalització de les actuacions en l'exercici 2008

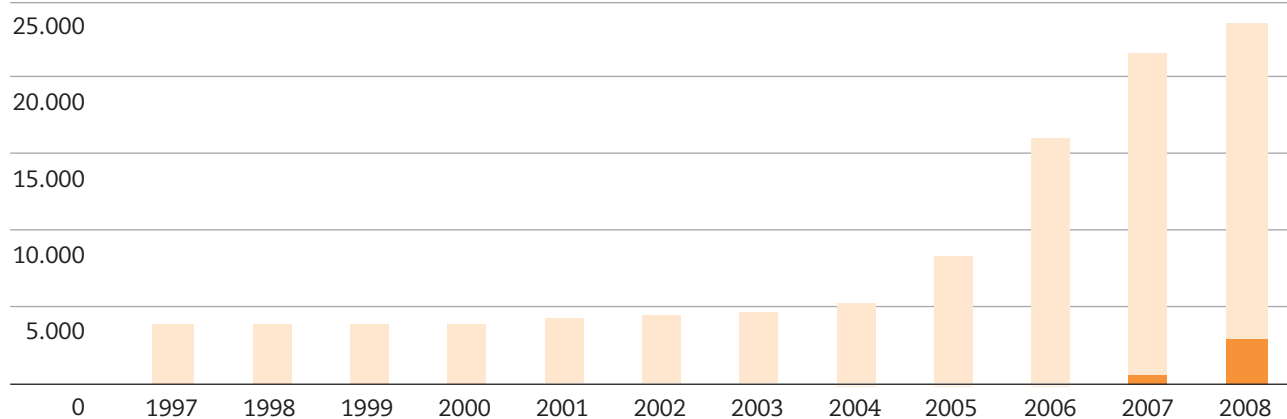
### 1. Distribució de les queixes i les actuacions d'ofici tramitades el 2008 per any d'obertura

	1997	1998	1999	2000	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Total
Actuació d'ofici	-	-	-	1	1	1	3	13	24	60	97	200
Queixa	1	-	-	-	6	3	25	117	633	2.476	5.610	8.871
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>28</b>	<b>130</b>	<b>657</b>	<b>2.536</b>	<b>5.707</b>	<b>9.071</b>



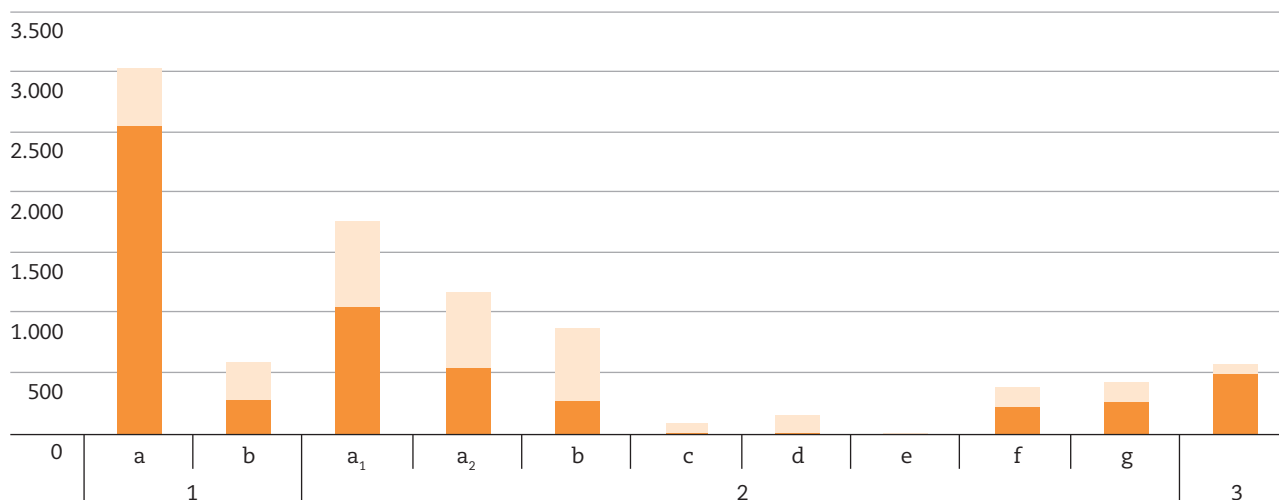
### 2. Situació de les actuacions (queixes, consultes i actuacions d'ofici) fins al 2008

Any	En tramitació		Finalitzades		Total	Total
1997	-	-	3.845	3,69%	3.845	3,69%
1998	-	-	3.921	3,76%	3.921	3,76%
1999	-	-	3.857	3,70%	3.857	3,70%
2000	-	-	3.965	3,80%	3.965	3,80%
2001	-	-	4.287	4,11%	4.287	4,11%
2002	-	-	4.535	4,35%	4.535	4,35%
2003	-	-	4.616	4,43%	4.616	4,43%
2004	6	0,01%	5.270	5,06%	5.276	5,06%
2005	32	0,03%	8.341	8,00%	8.373	8,03%
2006	184	0,18%	15.870	15,23%	16.054	15,40%
2007	580	0,56%	21.214	20,35%	21.794	20,91%
2008	2.827	2,71%	20.883	20,03%	23.710	22,75%
<b>Total</b>	<b>3.629</b>	<b>3,48%</b>	<b>100.604</b>	<b>96,52%</b>	<b>104.233</b>	<b>100,00%</b>



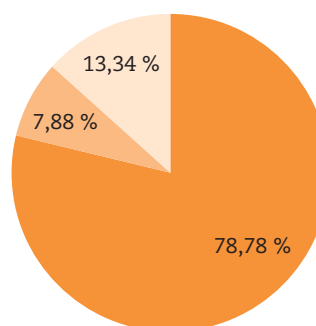
### 3. Situació de les actuacions (queixes i actuacions d'ofici) en finalitzar l'exercici 2008

	<2008	2008	Total	
<b>1 Expedients en tramitació</b>	<b>804</b>	<b>2.823</b>	<b>3.627</b>	<b>39,98%</b>
a Actuacions prèvies a la resolució	488	2.553	3.041	33,52%
b Pendent de resposta a la resolució	316	270	586	6,46%
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>2.475</b>	<b>2.392</b>	<b>4.867</b>	<b>53,65%</b>
a Actuació correcta de l'Administració				
a <sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic	711	1.051	1.762	19,42%
a <sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic	622	549	1.171	12,91%
b Accepta la resolució	603	277	880	9,70%
c Accepta parcialment la resolució	75	13	88	0,97%
d No accepta la resolució	134	15	149	1,64%
e No col·labora	14	1	15	0,17%
f Tràmit amb altres ombudsmen	161	222	383	4,22%
g Desistiment del promotor	155	264	419	4,62%
<b>3 No admesa</b>	<b>85</b>	<b>492</b>	<b>577</b>	<b>6,36%</b>
<b>Total</b>	<b>3.364</b>	<b>5.707</b>	<b>9.071</b>	<b>100,00%</b>



### 4. Grau d'acceptació de les resolucions del Síndic

Accepta la resolució	880	78,59%
Accepta parcialment la resolució	88	7,95%
No accepta la resolució	149	13,46%
<b>Total</b>	<b>1.107</b>	<b>100,00%</b>



## 2.4. Grau de compliment de les resolucions del Síndic

El passat mes d'octubre de 2008 el Síndic va iniciar una nova línia d'actuació per tal de valorar quin és el grau de compliment de les resolucions que emet aquesta institució vers les administracions públiques catalanes. Així, quan el Síndic resol una queixa recordant un deure legal, suggerint una mesura o modificació en la gestió de les organitzacions públiques o bé recomanant la proposició, la modificació o l'anul·lació d'una determinada norma, i l'Administració accepta aquesta resolució, el Síndic pot valorar la necessitat de fer-ne el seguiment amb l'objectiu de comprovar si realment es compleix allò que l'Administració ha acceptat.

Cal destacar, però, que no és objecte de seguiment pel Síndic, tot i que sí que pot ser un indicador de compliment o de resolució del problema objecte de la queixa que presenta la persona interessada, la finalització dels expedients en aquells casos en què l'Administració actua correctament després de la intervenció d'aquesta institució. En efecte, tal com es pot veure a l'apartat 2.3 de la institució en xifres (dades generals), moltes vegades es produeixen errors o situacions anòmales a l'Administració que es resolen amb l'avís o la comunicació del Síndic, sense haver de fer un suggeriment o una recomanació. En aquest sentit, la comunicació del Síndic facilita que el problema de la persona interessada es resolgui, però no recordant un deure legal o proposant una nova manera de fer. Per tant, si bé el seguiment de les resolucions acceptades per l'Administració és un indicador del compliment de les resolucions del Síndic, no es pot dir que aquestes dades siguin realment les que mostren el volum de queixes en què efectivament el Síndic intervé com agent facilitador de la resolució dels problemes entre l'Administració i la persona.

En els casos en què efectivament es pot fer seguiment de les resolucions positives (recordatori de

deures legals i suggeriments o recomanacions acceptades) el Síndic pot actuar (la qual cosa no vol dir que sempre ho hagi de fer) a instància de la persona interessada o d'ofici, en funció de la valoració que es faci de l'objecte de la queixa:

- a. Rebut una comunicació de la persona interessada segons la qual aquell problema no s'ha resolt, tot i que l'Administració hagi acceptat la resolució del Síndic.
- b. Demanant a la persona interessada que, un cop emesa i acceptada la resolució, en cas que l'Administració no compleixi el que ha acceptat, informi el Síndic de la situació.
- c. Demanant a l'Administració, un cop acceptada la resolució, que el Síndic sigui informat del compliment de la resolució.
- d. Comunicant a l'Administració que, amb un temps prudencial (en funció del que comporti el compliment d'aquella resolució), el Síndic demanarà informació sobre el compliment de la resolució.

Tot i que encara es tracta d'una línia de treball incipient i, per tant, no es pot dir que les dades que es mostren siguin representatives de les intervencions del Síndic aquest any, l'Informe anual de l'any 2008 ja pot mostrar algunes dades sobre el treball que s'està fent en aquest camp, especialment des del punt de vista qualitatiu.

En aquest sentit, de les 147 actuacions de què s'ha fet seguiment, en el 58,5% (86) dels casos aquest seguiment ha finalitzat. D'aquests 86 casos, en el 96,5% s'ha complert la resolució del Síndic, mentre que en el 3,5% no s'ha complert.

Així, a continuació es recull una mostra de les actuacions més destacades en aquesta nova línia de treball.

## 1. Administració general

### 03189/05 Suggeriment acceptat i complert

#### Disconformitat amb l'actuació del Departament d'Educació davant la reclamació de l'assegurança en un accident escolar

En relació amb la disconformitat amb l'actuació del Departament d'Educació davant la reclamació de l'assegurança en un accident escolar, el Síndic considera que una informació més entenedora per part del Departament facilitaria aquest tràmit. Així, el Síndic pensa que seria positiu que es fes una redacció única d'aquest tipus de documents per a tots els centres educatius, amb una informació més completa, que incorporés quin és el termini per sol·licitar les prestacions que corresponguin i que diferenciés aquest dret de l'exercici d'una reclamació de responsabilitat patrimonial. D'acord amb això, el Síndic suggereix al Departament d'Educació que revisi aquesta comunicació i incorpori la informació addicional esmentada.

#### Resolució de l'assumpte

La pàgina web del Departament d'Educació incorpora aquesta informació a les Instruccions per a l'organització i el funcionament dels centres educatius públics d'educació secundària del curs 2008-2009, clarament diferenciada de la relativa a l'exercici de reclamar la responsabilitat patrimonial de l'Administració educativa.

### 02217/07 Suggeriment acceptat i complert

#### Manca de reconeixement dels serveis prestats per diverses educadores com a contractades laborals indefinides del Departament d'Educació tant a la borsa d'interins com als concursos-oposicions per a l'accés als cossos docents

Amb relació a la queixa per la manca de reconeixement dels serveis prestats per diverses educadores com a contractades laborals indefinides del Departament d'Educació tant a la borsa d'interins com als concursos-oposicions per a l'accés als cossos docents, el Síndic suggereix que s'adoptin les mesures adients per tal que es pugui reconèixer l'experiència del personal educador de les llars d'infants del Departament d'Educació a l'efecte de valoració de mèrits a les convocatòries de concursos-oposicions a primària, secundària i cicles formatius.

#### Resolució de l'assumpte

L'annex 1 (punt 1.4) de la Resolució EDU/618/2008, de 28 de febrer, de convocatòria de proves per a la provisió de places de funcionaris docents assenjala que "els serveis prestats per professionals que imparteixen o hagin impartit el primer cicle de l'educació infantil que estiguin en possessió del títol de mestre especialista en educació infantil o del títol de grau equivalent, o del de tècnic superior en educació infantil, o de qualsevol altre títol declarat equivalent, acadèmicament i professional, a algun dels anteriors seran valorats pel subapartat que correspongui segons es tracti d'un centre públic o d'altres centres".

### 01347/08 Suggeriment acceptat i complert

#### Desacord amb la resolució de l'Ajuntament del Prat de Llobregat d'una sanció de trànsit per senyalització defectuosa que induïa a error

Amb relació a la queixa per la resolució de l'Ajuntament del Prat de Llobregat d'una sanció de trànsit per senyalització defectuosa que induïa a error, el Síndic suggereix que es revisi la decisió presa al seu dia de sancionar la persona interessada, i que es donin les ordres oportunes per tal que el senyal de prohibició es mantingui en la forma adequada pel que fa a la lletra i les dimensions de la inscripció que figura al panell complementari del senyal esmentat.

#### Resolució de l'assumpte

Es va revocar la sanció imposada a la persona interessada.

## 2. Consum

### 01681/05 Suggeriment acceptat i complert

#### Disconformitat amb la bonificació sobre el consum d'aigua de l'Ajuntament de Súria només aplicable a les famílies nombroses, però no a les unitats de convivència nombroses

Arran de la disconformitat de les persones promotores de la queixa amb el fet que la bonificació sobre el consum d'aigua establerta per l'Ajuntament de Súria sigui només 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 establir 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 aquelles persones que per motius socioeconòmics ho requereixin.

#### Resolució de l'assumpte

L'Ajuntament de Súria comunica que el reglament del servei municipal d'abastament d'aigua potable ha estat objecte d'aprovació per part de l'Ajuntament i de publicació en el *Diari Oficial de la Província de Barcelona*. Així mateix, assenjala la voluntat de concedir els ajuts que resultin necessaris per a aquelles persones que tinguin dificultat per afrontar el cost econòmic del seu consum d'aigua quan es tracti de casos de necessitat justificada així qualificats pels serveis socials del municipi.

## 3. Educació

### 02556/07 Recomanació acceptada i complerta

#### Manca d'informació de l'Oficina d'Escolarització de Mataró en el procés de preinscripció i matrícula

Amb relació a la queixa per la manca d'informació de l'Oficina d'Escolarització de Mataró en el procés de preinscripció i matrícula, el Síndic recomana que en propers anys es valori la possibilitat de donar, si cal per escrit, tota la informació relativa al procés de matrícula, especialment sobre què cal fer si la plaça assignada

nada per l'Administració no respon a les pròpies necessitats. El Síndic també recomana incorporar alguna referència relacionada amb els drets de les famílies vinculats a l'escolarització dels seus fills.

#### **Resolució de l'assumpte**

L'Ajuntament de Mataró ha introduït millores als sistemes d'informació utilitzats en el procediment de preinscripció i matrícula, i aporta com a mostra exemplars dels fullets enviats als domicilis dels infants nascuts els anys 2005 (P-3) i 1996 (1r d'ESO).

#### **13089/06 Suggeriment acceptat i complert**

##### **Manca d'informació del centre d'ensenyament Sant Gervasi de l'Hospitalet de Llobregat al pare no custodi d'un alumne**

Amb relació a la queixa per la manca d'informació del centre d'ensenyament Sant Gervasi de l'Hospitalet de Llobregat al pare no custodi d'un alumne, el Síndic suggereix que es donin instruccions al centre Sant Gervasi perquè apliqui el que estableixen les Instruccions per a l'organització i el funcionament dels centres educatius públics d'educació infantil i primària i d'educació especial per al curs 2006-2007, en el cas de conflictes entre els progenitors: "Els pares, si no han estat privats judicialment de la pàtria potestat, tenen dret a rebre informació sobre el desenvolupament educatiu dels fills".

#### **Resolució de l'assumpte**

S'han donat instruccions al centre Sant Gervasi per donar informació als pares dels alumnes que no es troben privats de la pàtria potestat.

#### **02959/07 Recomanació acceptada i complerta**

##### **Disconformitat per les irregularitats en el procés de preinscripció d'unes escoles bressol d'Igualada**

En relació amb la queixa per les irregularitats en el procés de preinscripció d'unes escoles bressol d'Igualada, el Síndic recomana a l'Ajuntament d'Igualada que, de cara al procés de preinscripció i matrícula corresponent del curs vinent, la normativa que reguli el procediment d'admissió a les llars d'infants del municipi especifiqui l'existència d'una llista d'espera única per a tots els centres i els criteris per ordenar-la, i se'n faci la difusió corresponent a les famílies.

#### **Resolució de l'assumpte**

L'Ajuntament d'Igualada ha tramès informació relativa al procediment d'accés a les llars municipals per al curs 2008-2009, de la qual es desprèn l'acceptació del suggeriment que va fer el Síndic en el sentit que la normativa que reguli el procediment d'admissió contingui referència expressa a la gestió de les llistes d'espera.

#### **04014/07 Recomanació acceptada i complerta**

##### **Disconformitat amb el Departament d'Educació per una presumpta discriminació dels germans bessons en el procés d'admissió d'alumnat**

Amb relació a la queixa per la disconformitat amb el Departament d'Educació per una presumpta discrimi-

nació dels germans bessons en el procés d'admissió d'alumnat, el Síndic recomana amb vista al procés d'admissió del curs 2008-09 que, en cas que sigui necessari el sorteig, s'apliqui el criteri de nombres correlatius també per als germans que s'incorporin en un mateix nivell educatiu que no són bessons. En aquell moment, aquest criteri només s'aplicava per als germans bessons.

#### **Resolució de l'assumpte**

El Departament d'Educació ha acceptat aquest suggeriment, i la Resolució EDU/349/2008, de 8 de febrer, per la qual s'aproven les normes de preinscripció i matrícula de l'alumnat als centres educatius sufragats amb fons públics per al curs 2008-2009, estableix explícitament a l'article 7 que "en el cas de germans que sol·licitin ser admesos en un mateix centre i per un mateix nivell, i així ho facin constar a la sol·licitud, se'ls assignarà números de desempat correlatius. Si, per error en l'entrada de les sol·licituds detectat després de l'assignació del número de desempat, els nombres no fossin correlatius, es considerarà que els nombres que els corresponen són el més petit dels assignats i el següent".

## **4. Infància i adolescència**

#### **00440/08 Suggeriment acceptat i complert**

##### **Denúncia de la situació de desprotecció en què es troba una menor d'edat embarassada de Canovelles**

Davant la denúncia de la situació de desprotecció en què es troba una menor d'edat embarassada de Canovelles, el Síndic suggereix que, atesa la proximitat del naixement del futur nadó i la situació de risc també de la menor, s'adoptin les mesures necessàries per protegir-la, mesures que en aquest cas el Síndic entén que haurien d'incloure la declaració de desemparament i la localització urgent de la menor per part dels Mossos d'Esquadra, i la declaració de desemparament i l'adopció de mesures de protecció del futur nadó que es puguin fer efectives en el moment del seu naixement.

#### **Resolució de l'assumpte**

Es va declarar el desemparament de l'infant i se'n va disposar l'ingrés en un centre maternal.

#### **15833/06 Suggeriment acceptat i complert**

##### **Disconformitat amb la resolució de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència de l'assumpció de les funcions tutelars d'uns infants i l'ingrés al centre d'acolliment**

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix al Departament d'Acció Social i Ciutadania que, amb independència de la propera compareixença de la mare al jutjat amb l'acompanyament o no dels fills, no es deixin de fer les gestions de localització que estiguin a l'abast de l'Administració.

#### **Resolució de l'assumpte**

El Departament d'Acció Social i Ciutadania ha pres totes les mesures de localització que han estat al seu abast.

## 5. Medi ambient i qualitat de vida

### 00918/07 Recomanació acceptada i complerta

#### Manca de resposta de l'Ajuntament de Santa Coloma de Farners davant la denúncia de sorolls del mercat de la plaça del Firal

Pel que fa a la queixa per la manca de resposta de l'Ajuntament de Santa Coloma de Farners davant la denúncia de sorolls del mercat de la plaça del Firal, el Síndic:

- Recorda el deure legal de donar resposta expressa a l'escrit del promotor.
- Recomanava redactar un reglament regulador de la venda no sedentària aplicable de manera general als mercats que tinguin lloc al municipi.
- Recorda la necessitat de fer complir els horaris que s'acordin de muntatge i desmuntatge de les parades.

#### Resolució de l'assumpte

L'Ajuntament de Santa Coloma de Farners ha donat resposta a l'escrit de la persona interessada i ha elaborat una nova ordenança municipal que regula els dos mercats setmanals que manté l'horari del matí per començar a muntar les parades. S'observarà l'evolució del funcionament, per si és possible endarrerir l'hora de muntatge.

### 01908/07 Recordatori de deures legals complert

#### Manca d'actuació de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts davant les molèsties per sorolls que provenen d'un club veí

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic recorda que cal tramitar i complir el procediment previst per obtenir una llicència ambiental. També recorda que es tanquin els reservats fins que l'activitat no estigui completament legalitzada, i alhora es precintin els aparells reproductors de música, atès que, segons informa la Direcció General del Joc i d'Espectacles, l'establiment només disposa d'un permís municipal ambiental per fer l'activitat de bar.

#### Resolució de l'assumpte

L'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts va ordenar, mitjançant el Decret d'alcaldia 1492/2008, de 17 de setembre, el precintament dels annexos destinats a l'exercici de serveis de naturalesa sexual i l'equip de música fins que l'activitat es legalitzés, i el 26 de setembre de 2008 la policia local va executar l'acta de precintament.

### 00920/08 Recordatori de deures legals complert

#### Manca de resposta i d'actuació de l'Ajuntament de Martorelles davant les reclamacions per les molèsties per sorolls que causa l'activitat d'una empresa de fabricació de motocicletes

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic recorda el deure legal de contestar i informar expressament els promotors i d'iniciar les actuacions adreçades a posar fi als sorolls, després de comprovar-ne el caràcter molest.

#### Resolució de l'assumpte

L'Ajuntament de Martorelles va facilitar al Síndic la transcripció de l'acord de la Junta de Govern Local, del qual també disposa còpia la persona interessada, pel qual s'inicien expedients sancionadors, s'informa que l'activitat no és legalitzable i se n'ordena la suspensió. Amb posterioritat, el Síndic va rebre còpia de l'acord de 3 de setembre pel qual es declara il·legal l'activitat industrial, se n'ordena el cessament definitiu i es mana al Servei de Vigilància Local que controli que així es fa. En una conversa amb la persona interessada es confirma que les molèsties han cessat.

## 6. Ordenació del territori

### 03650/04 Recordatori de deures legals complert

#### Disconformitat amb la manca d'execució d'una ordre de l'Ajuntament de Barcelona d'enretirar un cobert

Davant una queixa per la manca d'execució d'una ordre d'enretirar un cobert, el Síndic recorda a l'Ajuntament de Barcelona que un mitjà establert per a l'execució forçosa dels actes és l'execució subsidiària, per la qual cosa suggereix que es consideri la possibilitat d'endegar els tràmits per executar subsidiàriament l'ordre d'enderroc.

#### Resolució de l'assumpte:

Una vegada iniciats els tràmits per demanar el pressupost de les obres per fer-les el mateix Ajuntament en execució subsidiària, els titulars de les obres van presentar un recurs de revisió que ha estat denegat. S'ha recuperat el tràmit suspès i els serveis del districte estan pendents de valorar el pressupost d'enderroc.

### 05755/06 Suggeriment acceptat i complert

#### Disconformitat amb el retard en la construcció d'uns pisos de protecció oficial a Vilassar de Dalt

En relació amb la queixa pel retard en la construcció d'uns pisos de protecció oficial a Vilassar de Dalt, el Síndic suggereix que com més aviat millor s'informi per escrit totes les persones que van resultar adjudicatàries dels habitatges de l'estat d'execució de les obres i de la data prevista per al lliurament dels habitatges, sobretot tenint en compte el llarg període de temps transcorregut des del mes de novembre de 2005, en què l'Ajuntament va convocar per darrera vegada una reunió amb les persones interessades. Tot això, sens perjudici de la conveniència de convocar igualment una reunió per tal d'atendre les consultes i els dubtes que els adjudicataris puguin tenir amb relació a l'estat d'execució de les obres i el lliurament dels habitatges.

#### Resolució de l'assumpte:

El Síndic ha pogut comprovar que s'està informant de manera periòdica els adjudicataris sobre el desenvolupament de les obres i s'estan atenent els seus possibles dubtes. Així mateix, ha constatat que ja s'ha procedit a la signatura de les escriptures de compravenda dels habitatges amb aquelles persones que en van resultar adjudicatàries, les quals ja disposen de les claus dels seus habitatges respectius.

## 7. Sanitat

### 01116/07 Suggeriment acceptat i complert

#### Llistes d'espera per a la revisió ginecològica al centre d'atenció primària de referència de Sant Quirze del Vallès

Amb relació a la queixa per les llistes d'espera per a la revisió ginecològica al centre d'atenció primària de referència de la promotora de Sant Quirze del Vallès, el Síndic suggereix que es faci difusió dels criteris de periodicitat entre la població femenina, de manera que no es tingui la convicció que se la desatén. També suggereix que el Servei de Ginecologia hauria de ser el primer graó d'informació i el que donés a conèixer a la persona interessada els criteris de periodicitat establerts.

#### Resolució de l'assumpte

Es va fer una sessió informativa a Sant Quirze del Vallès i es va acordar que, amb l'ajut de l'Ajuntament, es faria arribar a les dones, per correu postal, informació sobre el protocol. El Departament de Salut també informa que s'està treballant en l'elaboració d'un pla de comunicació de les estratègies i els protocols editats pel Departament, per tal de garantir que tant els professionals com els usuaris estiguin correctament informats de totes les iniciatives endegades pel Departament de Salut.

### 03329/07 Recordatori de deures legals complert

#### Manca de resposta del Servei Català de la Salut a una sol·licitud de prestació ortoprotètica presentada el febrer de 2007

Amb referència a la queixa per la manca de resposta del Servei Català de la Salut a una sol·licitud de prestació ortoprotètica presentada el febrer de 2007, el Síndic recorda l'obligació de l'Administració de resoldre expressament, a fi de corregir el silenci administratiu. Així, atès que a la persona interessada l'assisteix el dret que se li correspongui per escrit, el Síndic recorda l'obligació de l'Administració de contestar i el dret de la persona interessada a rebre resposta per escrit en els terminis reglamentàriament establerts.

#### Resolució de l'assumpte

No es va respondre a l'escrit de la persona interessada perquè es va considerar que es tractava d'un suggeriment. Pel que fa al contingut de l'escrit, la proposta va ser acceptada i es va adoptar la inclusió de les pròtesis cosmètiques i no funcionals de membre superior, amb la descripció *Guant cosmètic de silicona H* al capítol 6.

01096/08 Recomanació acceptada parcialment i  
00462/08 complerta  
01484/08  
02298/08

#### Actuació d'ofici relativa al pagament dels certificats mèdics oficials, al reconeixement i l'expedició de certificats de salut

El Síndic recomana que el Departament de Salut prengui les mesures oportunes a fi d'instar el Minis-

teri de Sanitat i Consum i l'Organització Mèdica Col·legial perquè garanteixin l'homogeneïtzació dels criteris d'expedició i cobrament dels certificats mèdics oficials.

#### Resolució de l'assumpte

Arran de la informació rebuda del Departament de Salut, s'han adoptat les mesures idònies per resoldre el problema objecte de l'actuació d'ofici.

## 8. Serveis socials

### 15254/06 Suggeriment acceptat i complert

#### Disconformitat per la gestió del Departament d'Acció Social i Ciutadania d'una sol·licitud d'acolliment residencial

Amb relació a la queixa per la gestió del Departament d'Acció Social i Ciutadania d'una sol·licitud d'acolliment residencial, el Síndic suggereix que s'adoptin les mesures necessàries per tal que la convocatòria es publiqui i sigui efectiva com més aviat millor, de manera que es doni continuïtat i es dicti la resolució sobre els procediments en tramitació al més aviat possible, i es doni així una cobertura real a les demandes de serveis i prestacions de les persones que ho necessiten, d'acord amb el que també preveu l'Acord de Govern de 13 de febrer de 2007.

#### Resolució de l'assumpte

S'ha ingressat a la residència la persona interessada.

### 01648/08 Suggeriment acceptat i complert

#### Manca d'elaboració del programa individual d'atenció del Departament d'Acció Social i Ciutadania

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix que s'agiliti l'emissió de la resolució definitiva a la sol·licitud de la persona interessada, de reconeixement de la situació de dependència i del dret a gaudir dels serveis i de les prestacions vinculades.

#### Resolució de l'assumpte

S'ha emès la resolució de reconeixement de la situació de dependència i del dret a gaudir dels serveis i les prestacions vinculades.

### 01569/08 Suggeriment acceptat i complert

#### Manca de resposta del Departament d'Acció Social i Ciutadania a la sol·licitud de reconeixement de grau de dependència

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix la necessitat d'adoptar mesures per tal de reduir, amb caràcter general, la durada d'aquest tipus de procediments, i fer-ne possible la resolució en un termini raonable. Pel que fa al cas concret que motiva aquesta queixa, el Síndic suggereix al Departament d'Acció Social i Ciutadania que agiliti els tràmits pendents per tal que es puguin resoldre com més aviat millor, i que la persona interessada pugui accedir sense demora als serveis i les prestacions que corresponguin a la seva situació.



**Resolució de l'assumpte**

S'ha resolt el procediment i la persona interessada ha pogut accedir als serveis i les prestacions que corresponen a la seva situació.

**01542/07 Suggeriment acceptat i complert****Manca de recursos residencials davant una situació d'una persona amb disminució que està afectada d'un trastorn mental greu**

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix als departaments afectats que s'agilitin aquestes actuacions, de manera que al més aviat possible es determini el recurs més convenient i es faci possible l'ingrés del pacient en un servei residencial adequat a les seves necessitats. Igualment, el Síndic suggereix que facilitin a la promotora la màxima informació sobre aquests processos i les actuacions que es duguin a terme per gestionar la demanda assistencial.

**Resolució de l'assumpte**

S'ha ingressat el pacient en un servei residencial adequat a les seves necessitats.

**9. Seguretat ciutadana i justícia****00196/08 Suggeriment acceptat i complert****Disconformitat amb la resolució del Col·legi d'Advocats de Barcelona en relació amb l'actuació professional d'un lletrat**

Amb relació a la queixa per la resolució del Col·legi d'Advocats de Barcelona en relació amb l'actuació professional d'un lletrat, el Síndic recorda que l'exigència de motivació no constitueix un requisit merament formal sinó de fons. En aquest sentit, quan la norma legal, de manera expressa o tàcita, admet una actuació discrecional de l'Administració, ha d'estar subjecta, d'acord amb la doctrina establerta pel Tribunal Suprem, a les regles següents:

1. Cal complir les finalitats d'interès públic i, quan sigui compatible amb això, el màxim respecte als drets i als interessos de les persones afectades per l'actuació administrativa, sense que en cap cas aquesta discrecionalitat pugui justificar una actuació arbitrària o capritxosa.

2. L'actuació discrecional de l'Administració està també sotmesa al control dels tribunals, amb excepció de l'anomenada *discrecionalitat tècnica*, la valoració de la qual exigirà uns coneixements específics que, en principi, no tenen els tribunals.

Per això, el Síndic suggereix que es revisi la resolució emesa.

**Resolució de l'assumpte**

El Col·legi d'Advocats de Barcelona va anul·lar la resolució que havia dictat la Junta de Govern i va dictar una nova resolució amb la deguda motivació.

**01302/08 Suggeriment acceptat i complert****Manca d'avís del Centre Penitenciari Quatre Camins sobre el canvi de data d'una entrevista dels familiars d'un intern amb la Direcció de Tractament**

Pel que fa a la queixa per la manca d'avís del Centre Penitenciari Quatre Camins sobre el canvi de data d'una entrevista dels familiars d'un intern amb la Direcció de Tractament, el Síndic suggereix que en cada visita que es concerta, quan la sol·licitud s'hagi fet de manera presencial al centre, es lliuri un justificant segellat pel centre que acrediti el dia i l'hora de la visita i el professional penitenciari que l'atendrà.

En cas que la visita s'hagi sol·licitat telefònicament, s'hauria de facilitar un número de referència acreditatiu de la visita i els números de contacte per comunicar si s'ha de canviar el dia i l'hora de la visita i exposar els motius del canvi.

El Síndic també suggereix que les visites esmentades s'anotin a l'expedient dels interns o a les fitxes del sistema informàtic, segons es consideri procedent.

**Resolució de l'assumpte**

D'acord amb la comunicació amb la persona interessada i el Departament de Justícia, s'han complert els suggeriments.

**00690/07 Suggeriment acceptat i complert****Disconformitat pel fet que les comissaries dels Mossos d'Esquadra no tenen un formulari de queixes i reclamacions**

Amb relació a la queixa perquè les comissaries dels Mossos d'Esquadra no tenen un formulari de queixes i reclamacions, el Síndic recomana que s'aprovi la creació d'un model de formulari de queixes i suggeriments i que es posi a disposició dels ciutadans a cadascuna de les comissaries de Catalunya.

**Resolució de l'assumpte**

El Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació ha elaborat el 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.

**10. Treball i pensions****02947/08 Suggeriment acceptat i complert****Disconformitat amb el Departament de Treball per un error en la concessió d'una subvenció d'un expedient del Pla d'ocupació 2007**

Un cop analitzada tota la informació, el Síndic suggereix que es donin les ordres oportunes per tal d'aplicar les mesures adequades per esmenar l'error administratiu.

**Resolució de l'assumpte**

Es va comunicar a la persona interessada l'acceptació de l'escrit d'al·legacions i es va iniciar la tramitació d'un nou atorgament per les diferències reclamades a càrrec del pressupost de 2008, i que un cop l'entitat presentés la justificació econòmica del desenvolupa-

ment de l'acció i passés a revisió del Servei d'Ocupació de Catalunya, s'efectuaria el pagament d'aquests imports addicionals.

## 11. Tributs

### 13437/06 Recomanació acceptada i complerta

**Disconformitat amb el cobrament per calcular l'import de l'impost de plusvàlua de l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat**

Amb relació a la queixa pel cobrament per calcular l'import de l'impost de plusvàlua de l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat, el Síndic entén que la sol·licitud d'informació amb relació als deures fiscals formulada per un ciutadà no pot constituir el fet imposable d'una taxa, sinó que l'activitat burocràtica, la tasca administrativa que aquestes demandes generin a l'Administració és una obligació que ha d'assumir, ja que contribueix a facilitar el compliment dels deures fiscals dels contribuents i afecta el seu cercle d'interessos i l'exercici de les seves competències. En cap cas constitueix una prestació autònoma i diferent.

Per això, el Síndic recomana que es donin les ordres oportunes per tal que es deixi sense efectes l'apartat 3 de l'epígraf 4t de l'article 6 de l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa per a l'expedició de documents administratius de Cornellà de Llobregat, que recull com a documents objecte d'exacció l'emissió de l'avanç de liquidació de l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana.

Pel que fa al fet que sols admet el pagament de les liquidacions i autoliquidacions a la caixa municipal i en una única entitat bancària, el Síndic recorda l'obligació que té l'Administració de facilitar al màxim a la ciutadania el compliment dels seus deures fiscals, com el pagament dels tributs. Per això, el Síndic recomana que es donin les ordres oportunes per tal que es faciliti el pagament dels tributs amb la col·laboració de més entitats bancàries.

#### Resolució de l'assumpte

L'Ajuntament de Cornellà de Llobregat ha eliminat la tarifa regulada a l'article 6.4 de l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa per expedició de documents administratius per a l'elaboració i l'emissió d'avanços

de liquidacions sobre l'impost sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana i ha derogat aquesta tarifa per a l'exercici 2008. En segon lloc, l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat assenyala que actualment ja és possible pagar a qualsevol entitat financera les liquidacions d'ingrés directe i autoliquidacions.

### 00334/07 Recomanació acceptada i complerta

**Disconformitat per la informació errònia de l'Ajuntament de Subirats del termini de sol·licitud d'una bonificació per a la taxa d'escombraries**

Amb relació a la queixa per la informació errònia de l'Ajuntament de Subirats del termini de sol·licitud respecte d'una bonificació per a la taxa d'escombraries, el Síndic recomana que es modifiqui l'Ordenança fiscal número 12 per tal d'incloure-hi el règim i la forma de presentació de les declaracions d'ús de la deixalleria perquè qualsevol persona pugui conèixer amb exactitud el termini de què disposa i la data en què la bonificació tindrà efectes, ja que d'altra manera es pot provocar inseguretats jurídica i indefensió als ciutadans.

#### Resolució de l'assumpte

S'ha modificat l'article 5.7 de l'Ordenança fiscal número 12 reguladora de la taxa d'escombraries de tal manera que el termini màxim per sol·licitar l'aplicació de les bonificacions recollides en els apartats 3 i 4 d'aquest precepte finalitza el dia 31 de gener de l'any següent a aquell pel qual se'n demana l'aplicació.

### 00841/07 Suggeriment acceptat i complert

**Denegació de la devolució de l'Ajuntament de Calonge d'una llicència d'obres abonada dues vegades**

Pel que fa a la queixa per la denegació de la devolució de l'Ajuntament de Calonge d'una llicència d'obres abonada dues vegades, el Síndic suggereix que es donin les ordres oportunes per tal que es revisi l'expedient administratiu i, un cop fets els tràmits que corresponguin en dret, s'anul·li la liquidació per duplicat.

#### Resolució de l'assumpte

L'Ajuntament de Calonge, per decret d'alcaldia de 29 d'agost de 2008, ha retornat l'import corresponent a la liquidació pel concepte de taxes urbanístiques, i ha fet l'ingrés al compte corrent de la persona interessada.

## 2.5. Anàlisi de la manca de col·laboració de les administracions

### Actuacions 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, malgrat 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 que els corresponia.

#### Ajuntament de Barcelona

**Queixa 08312/05**

Disconformitat amb una sanció de l'Ajuntament de Barcelona per deixar una bossa d'escombraries a la via pública

#### Ajuntament de Calella

**Queixa 08322/05**

Manca de resposta de l'Ajuntament de Calella a les denúncies de possibles irregularitats urbanístiques en una edificació

#### Ajuntament de Calldetenes

**Queixa 04312/05**

Disconformitat per l'acord del Ple de l'Ajuntament de Calldetenes que deixa sense efecte la designació de jutgessa titular del Jutjat de Pau

#### Ajuntament de Viladecavalls

**Queixa 00290/08**

Irregularitats de l'Ajuntament de Viladecavalls en el tancament d'una escola taller

#### Ajuntament de Vilanova i la Geltrú

**Queixa 08283/06**

Presumptes empadronaments falsos que han alterat el resultat del procés de preinscripció a una escola concertada de Vilanova i la Geltrú

### Actuacions 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, malgrat 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 que els corresponia.

#### Ajuntament de Barcelona

**Queixa 07750/05**

Manca d'actuació de l'Ajuntament davant les molèsties que causa l'activitat nocturna dels tallers d'un diari

**Queixa 02499/04**

Manca d'actuació de l'Ajuntament davant les molèsties que provoca un local nocturn

#### Ajuntament d'Esponellà

**Queixa 08430/06 i 08650/06**

Disconformitat pel procés d'adjudicació de les places a la llar d'infants municipal

#### Ajuntament de Gironella

**Queixa 03431/07**

Manca d'actuació i resposta de l'Ajuntament a les reclamacions per problemes de sorolls d'un bar

#### Ajuntament de la Roca del Vallès

**Queixa 08420/06**

Disconformitat pel tracte indegut de l'alcalde en un procediment d'expropiació forçosa

#### Ajuntament de Vespella de Gaià

**Queixa 01748/06**

Manca de resposta de l'Ajuntament de Vespella de Gaià a un recurs presentat el mes de març del 2005

#### Consell Comarcal de la Cerdanya

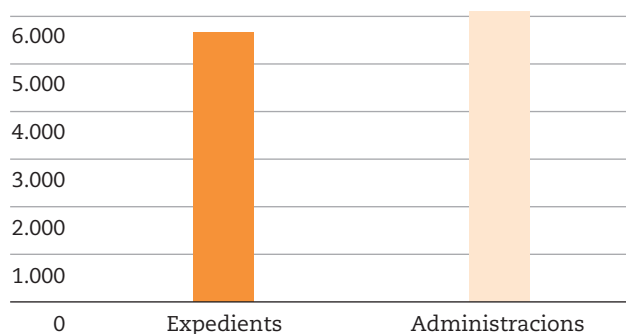
**Queixa 12209/06**

Manca de resposta del Consell Comarcal de la Cerdanya per l'abandonament d'un gos

## 2.6. Administracions afectades

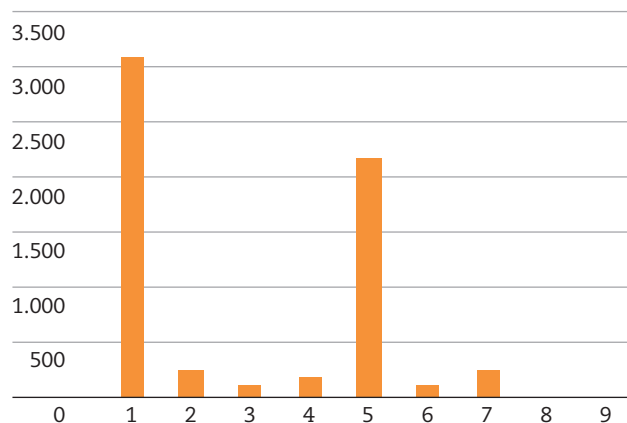
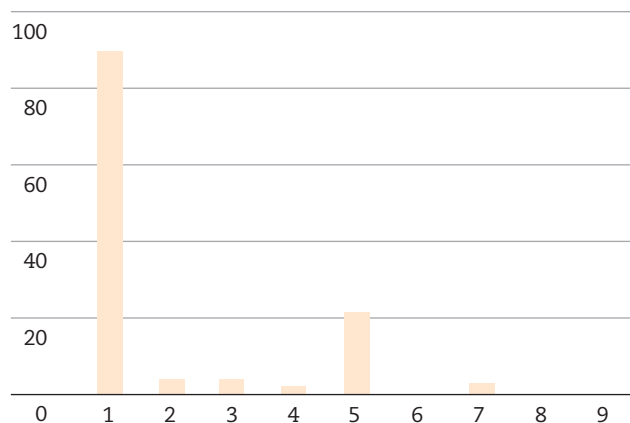
### 1. Nombre d'administracions en les actuacions iniciades

	■ Actuacions	■ Administracions
Actuacions amb una administració afectada	5.373	5.373
Actuacions amb dues administracions afectades	279	558
Actuacions amb tres administracions afectades	46	138
Actuacions amb quatre administracions afectades	5	20
Actuacions amb cinc administracions afectades	3	15
Actuacions amb vuit administracions afectades	1	8
<b>Total</b>	<b>5.707</b>	<b>6.112</b>



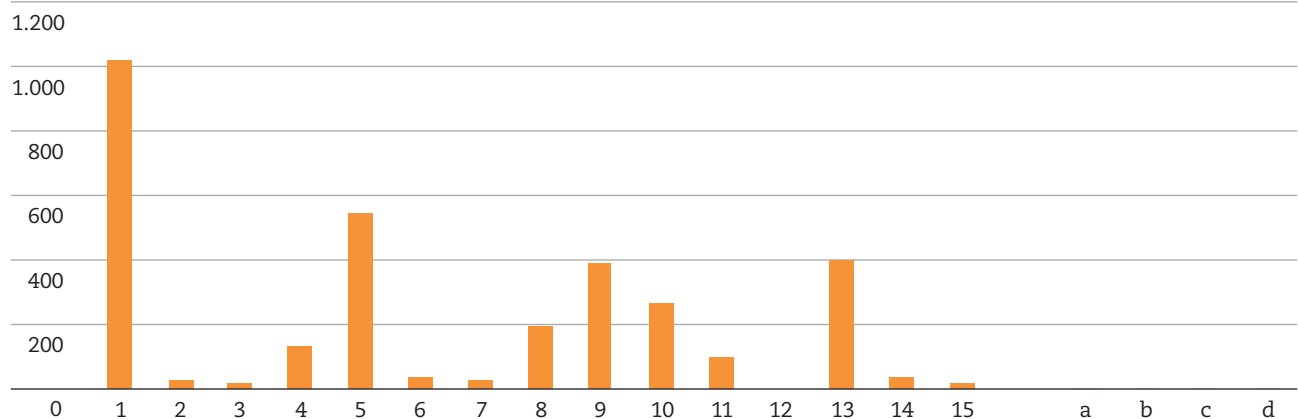
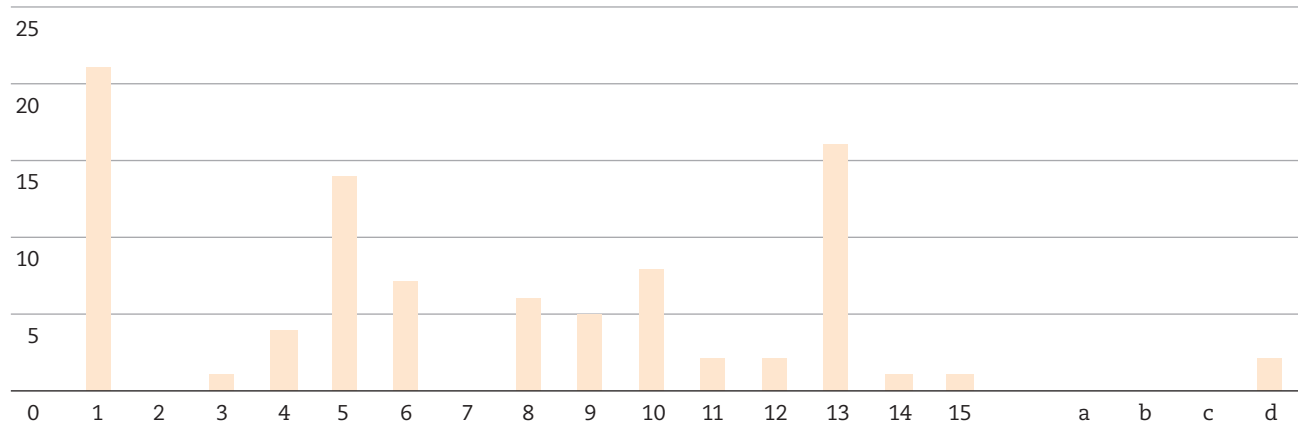
### 2. Administracions afectades en les actuacions iniciades el 2008

	■ Actuació d'ofici		■ Queixa		Total	
1 Administració autonòmica	90	1,47%	3.087	50,51%	<b>3.177</b>	<b>51,98%</b>
2 Administració central	4	0,07%	210	3,44%	<b>214</b>	<b>3,50%</b>
3 Administració institucional	4	0,07%	84	1,37%	<b>88</b>	<b>1,44%</b>
4 Administració judicial	2	0,03%	148	2,42%	<b>150</b>	<b>2,45%</b>
5 Administració local	22	0,36%	2.174	35,57%	<b>2.196</b>	<b>35,93%</b>
6 Administració perifèrica	-	-	73	1,19%	<b>73</b>	<b>1,19%</b>
7 Serveis d'interès general	3	0,05%	205	3,35%	<b>208</b>	<b>3,40%</b>
8 Altres	-	-	5	0,08%	<b>5</b>	<b>0,08%</b>
9 Privades	-	-	1	0,02%	<b>1</b>	<b>0,02%</b>
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>2,05%</b>	<b>5.987</b>	<b>97,95%</b>	<b>6.112</b>	<b>100%</b>



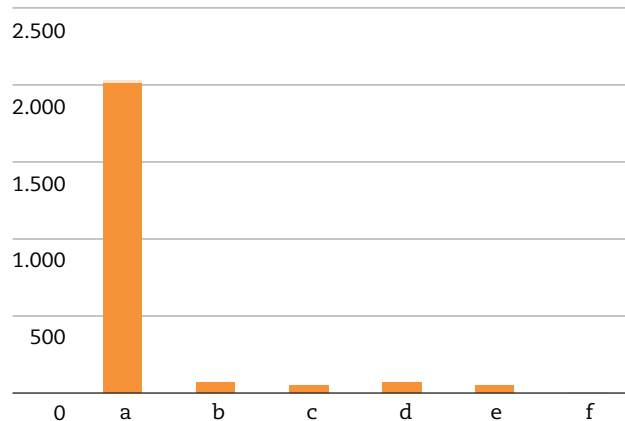
3. Administracions afectades en les actuacions: Administració autonòmica

		■ Actuació d'ofici		■ Queixa		Total	
Generalitat de Catalunya		1	0,03%	1	0,03%	2	0,06%
Departaments:							
1	Acció Social i Ciutadania	21	0,66%	1.013	31,89%	1.034	32,55%
2	Agricultura, Alimentació i Acció Rural	-	-	15	0,47%	15	0,47%
3	Cultura i Mitjans de Comunicació	1	0,03%	9	0,28%	10	0,31%
4	Economia i Finances	4	0,13%	127	4,00%	131	4,12%
5	Educació	14	0,44%	542	17,06%	556	17,50%
6	Governació i Administracions Públiques	7	0,22%	20	0,63%	27	0,85%
7	Innovació, Universitats i Empresa	-	-	15	0,47%	15	0,47%
8	Interior, Relacions Institucionals i Participació	6	0,19%	180	5,67%	186	5,85%
9	Justícia	5	0,16%	385	12,12%	390	12,28%
10	Medi Ambient i Habitatge	8	0,25%	260	8,18%	268	8,44%
11	Política Territorial i Obres Públiques	2	0,06%	80	2,52%	82	2,58%
12	Presidència	2	0,06%	-	-	2	0,06%
13	Salut	16	0,50%	394	12,40%	410	12,91%
14	Treball	1	0,03%	29	0,91%	30	0,94%
15	Vicepresidència	-	-	9	0,28%	9	0,28%
a	Agència Catalana de Protecció de Dades	-	-	1	0,03%	1	0,03%
b	Consell de l'Audiovisual de Catalunya	-	-	3	0,09%	3	0,09%
c	Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuais	-	-	2	0,06%	2	0,06%
d	Parlament de Catalunya	2	0,06%	2	0,06%	4	0,13%
<b>Total</b>		<b>90</b>	<b>2,83%</b>	<b>3.087</b>	<b>97,17%</b>	<b>3.177</b>	<b>100,0%</b>



## 4. Administracions afectades en les actuacions: Administració local

	Actuació d'ofici		Queixa		Total	
Administració local	-	-	2	0,09%	2	0,09%
a Ajuntaments	20	0,91%	2.008	91,44%	2.028	92,35%
b Consells comarcals	2	0,09%	53	2,41%	55	2,50%
c Consorcis	-	-	33	1,50%	33	1,50%
d Diputacions	-	-	48	2,19%	48	2,19%
e Entitats metropolitanes	-	-	27	1,23%	27	1,23%
f Entitats municipals descentralitzades	-	-	3	0,14%	3	0,14%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>1,00%</b>	<b>2.174</b>	<b>99,00%</b>	<b>2.196</b>	<b>100,0%</b>



## a. Ajuntaments

## Barcelona

Alt Penedès	O	Q	Anoia	O	Q
Ajuntament de Castellet i la Gornal	-	1	Ajuntament de Castellolí	-	3
Ajuntament de Gelida	-	7	Ajuntament de Jorba	-	1
Ajuntament de la Granada	-	1	Ajuntament de la Llacuna	-	1
Ajuntament de Mediona	-	1	Ajuntament de Masquefa	-	2
Ajuntament de Puigdàlber	-	1	Ajuntament de Montmaneu	-	1
Ajuntament de Sant Llorenç d'Hortons	-	2	Ajuntament de Piera	-	3
Ajuntament de Sant Pere de Riudebitlles	-	1	Ajuntament de Sant Pere Sallavinera	-	1
Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia	-	11	Ajuntament de Santa Margarida de Montbui	1	3
Ajuntament de Subirats	-	5	Ajuntament de Vallbona d'Anoia	-	1
Ajuntament de Torrelavit	-	1	Ajuntament de Vilanova del Camí	-	4
Ajuntament de Torrelles de Foix	-	1	Ajuntament del Bruc	-	1
Ajuntament de Vilafranca del Penedès	-	4	Ajuntament dels Hostalets de Pierola	-	3
Ajuntament del Pla del Penedès	-	1	Ajuntament d'Igualada	-	2
Ajuntament d'Olèrdola	-	2	Ajuntament d'Òdena	-	4
Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls	-	3	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>30</b>
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>42</b>			

<b>Bages</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Balsareny	-	1
Ajuntament de Calders	-	1
Ajuntament de Cardona	-	1
Ajuntament de Castellnou de Bages	-	1
Ajuntament de Gaià	-	1
Ajuntament de Manresa	-	17
Ajuntament de Moià	-	2
Ajuntament de Monistrol de Montserrat	-	2
Ajuntament de Navarces	-	2
Ajuntament de Sallent	-	4
Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada	-	2
Ajuntament de Sant Salvador de Guardiola	-	2
Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet	-	3
Ajuntament de Santpedor	-	2
Ajuntament de Talamanca	-	1
Ajuntament del Pont de Vilomara i Rocafort	-	3
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>45</b>

<b>Baix Llobregat</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Abrera	-	7
Ajuntament de Begues	-	2
Ajuntament de Castelldefels	-	10
Ajuntament de Castellví de Rosanes	-	3
Ajuntament de Cervelló	-	5
Ajuntament de Collbató	-	2
Ajuntament de Corbera de Llobregat	-	8
Ajuntament de Cornellà de Llobregat	-	19
Ajuntament de Gavà	1	3
Ajuntament de la Palma de Cervelló	-	1
Ajuntament de Martorell	-	16
Ajuntament de Molins de Rei	-	3
Ajuntament de Pallejà	-	1
Ajuntament de Sant Andreu de la Barca	-	3
Ajuntament de Sant Boi de Llobregat	1	8
Ajuntament de Sant Climent de Llobregat	-	1
Ajuntament de Sant Esteve Sesrovires	-	1
Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat	-	3
Ajuntament de Sant Joan Despí	-	3
Ajuntament de Sant Just Desvern	-	3
Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts	-	15
Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló	-	2
Ajuntament de Torrelles de Llobregat	-	1
Ajuntament de Vallirana	-	2
Ajuntament de Viladecans	-	11
Ajuntament del Papiol	-	4
Ajuntament del Prat de Llobregat	-	13
Ajuntament d'Esparreguera	-	7
Ajuntament d'Esplugues de Llobregat	-	4
Ajuntament d'Olesa de Montserrat	-	14
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>175</b>

<b>Barcelonès</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Badalona	-	34
Ajuntament de Barcelona	6	532
Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat	-	29
Ajuntament de Sant Adrià de Besòs	-	8
Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet	-	15
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>618</b>

<b>Berguedà</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Bagà	-	1
Ajuntament de Berga	-	4
Ajuntament de Gironella	-	1
Ajuntament de Gósol*	-	1
Ajuntament de Montmajor	-	1
Ajuntament de Vilada	-	1
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>9</b>

\* Província de Lleida

<b>Garraf</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Canyelles	-	5
Ajuntament de Cubelles	-	9
Ajuntament de Sant Pere de Ribes	-	13
Ajuntament de Sitges	-	7
Ajuntament de Vilanova i la Geltrú	1	10
Ajuntament d'Olivella	-	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>45</b>

<b>Maresme</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Alella	-	1
Ajuntament d'Arenys de Mar	1	5
Ajuntament d'Arenys de Munt	-	3
Ajuntament d'Argentona	-	4
Ajuntament de Cabrera de Mar	-	2
Ajuntament de Cabrils	-	4
Ajuntament de Caldes d'Estrac	-	2
Ajuntament de Calella	-	5
Ajuntament de Canet de Mar	-	7
Ajuntament de Dosrius	-	4
Ajuntament de Malgrat de Mar	-	6
Ajuntament de Mataró	-	13
Ajuntament de Montgat	-	7
Ajuntament de Palafolls	-	2
Ajuntament de Pineda de Mar	-	8
Ajuntament de Premià de Dalt	-	3
Ajuntament de Premià de Mar	-	13
Ajuntament de Sant Cebrià de Vallalta	-	4
Ajuntament de Sant Pol de Mar	-	6
Ajuntament de Sant Vicenç de Montalt	-	1
Ajuntament de Santa Susanna	-	5
Ajuntament de Teià	1	-
Ajuntament de Tiana	-	4
Ajuntament de Tordera	-	7
Ajuntament de Vilassar de Mar	-	7
Ajuntament del Masnou	-	12
Ajuntament de Vilassar de Dalt	-	6
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>141</b>

<b>Osona</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>	<b>Vallès Oriental</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Balenyà	-	1	Ajuntament de Bigues i Riells	-	2
Ajuntament de Collsuspina	-	1	Ajuntament de Caldes de Montbui	-	5
Ajuntament de Folgueroles	-	1	Ajuntament de Canovelles	-	1
Ajuntament de Lluçà	-	1	Ajuntament de Cànoves i Samalús	-	2
Ajuntament de Montesquiu	-	2	Ajuntament de Cardedeu	-	9
Ajuntament de Sant Hipòlit de Voltregà	-	1	Ajuntament de Castellterçol	-	3
Ajuntament de Santa Eugènia de Berga	-	2	Ajuntament de Figaró-Montmany	-	3
Ajuntament de Santa Maria de Corcó	-	1	Ajuntament de Granollers	-	19
Ajuntament de Taradell	-	1	Ajuntament de la Garriga	-	3
Ajuntament de Torelló	-	2	Ajuntament de la Llagosta	-	2
Ajuntament de Vic	-	12	Ajuntament de l'Ametlla del Vallès	-	1
Ajuntament d'Espinelves	-	1	Ajuntament de les Franqueses del Vallès	-	6
<b>Total</b>	-	<b>26</b>	Ajuntament de Lliçà d'Amunt	-	7
			Ajuntament de Lliçà de Vall	-	1
<b>Vallès Occidental</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>	Ajuntament de Llinars del Vallès	-	4
Ajuntament de Badia del Vallès	-	1	Ajuntament de Martorelles	-	1
Ajuntament de Barberà del Vallès	-	6	Ajuntament de Mollet del Vallès	-	15
Ajuntament de Castellar del Vallès	-	11	Ajuntament de Montmeló	-	4
Ajuntament de Castellbisbal	-	6	Ajuntament de Montornès del Vallès	-	3
Ajuntament de Cerdanyola del Vallès	-	36	Ajuntament de Montseny	-	2
Ajuntament de Matadepera	-	3	Ajuntament de Parets del Vallès	-	2
Ajuntament de Montcada i Reixac	-	3	Ajuntament de Sant Antoni de Vilamajor	-	5
Ajuntament de Palau-solità i Plegamans	-	3	Ajuntament de Sant Celoni	-	5
Ajuntament de Rellinars	-	1	Ajuntament de Sant Esteve de Palautordera	-	1
Ajuntament de Ripollet	-	3	Ajuntament de Sant Feliu de Codines	-	5
Ajuntament de Rubí	-	12	Ajuntament de Sant Fost de Campsentelles	-	3
Ajuntament de Sabadell	-	26	Ajuntament de Sant Pere de Vilamajor	-	2
Ajuntament de Sant Cugat del Vallès	-	26	Ajuntament de Sant Quirze Safaja	-	1
Ajuntament de Sant Llorenç Savall	-	1	Ajuntament de Santa Eulàlia de Ronçana	-	9
Ajuntament de Sant Quirze del Vallès	-	14	Ajuntament de Santa Maria de Martorelles	-	1
Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda	-	3	Ajuntament de Santa Maria de Palautordera	-	2
Ajuntament de Sentmenat	-	3	Ajuntament de Vallgorguina	-	1
Ajuntament de Terrassa	-	16	Ajuntament de Vallromanes	-	7
Ajuntament de Vacarisses	-	3	Ajuntament de Vilanova del Vallès	-	3
Ajuntament de Viladecavalls	-	6	<b>Total</b>	-	<b>140</b>
Ajuntament d'Ullastrell	-	3			
<b>Total</b>	-	<b>186</b>			



## Girona

<b>Alt Empordà</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Avinyonet de Puigventós	-	2
Ajuntament de Cabanes	-	1
Ajuntament de Cadaqués	-	5
Ajuntament de Capmany	-	2
Ajuntament de Castelló d'Empúries	-	3
Ajuntament de Figueres	-	7
Ajuntament de Fortià	-	1
Ajuntament de Garriguella	-	2
Ajuntament de la Jonquera	-	1
Ajuntament de l'Escala	-	3
Ajuntament de Llançà	-	1
Ajuntament de Palau-saverdera	-	1
Ajuntament de Pau	-	2
Ajuntament de Portbou	-	1
Ajuntament de Roses	-	4
Ajuntament de Sant Climent Sescebes	-	1
Ajuntament de Sant Pere Pescador	-	1
Ajuntament de Vilajuïga	-	1
Ajuntament de Vilamacolum	-	1
Ajuntament de Vila-sacra	1	-
Ajuntament del Port de la Selva	-	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>41</b>

<b>Baix Empordà</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Begur	-	1
Ajuntament de Calonge	-	8
Ajuntament de Castell-Platja d'Aro	-	3
Ajuntament de Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura	-	2
Ajuntament de Forallac	-	2
Ajuntament de la Bisbal d'Empordà	-	1
Ajuntament de Mont-ras	-	1
Ajuntament de Palafrugell	-	12
Ajuntament de Palamós	-	1
Ajuntament de Rupià	-	4
Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols	-	3
Ajuntament de Torroella de Montgrí	-	5
Ajuntament d'Ullastret	-	3
Ajuntament d'Ultramort	-	1
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>47</b>

<b>Cerdanya</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Bellver de Cerdanya*	-	2
Ajuntament de Llívia	-	2
Ajuntament de Montellà i Martinet*	-	2
Ajuntament de Puigcerdà	-	6
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>12</b>

\* Lleida

<b>Garrotxa</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de les Planes d'Hostoles	-	3
Ajuntament de les Preses	-	1
Ajuntament de Maià de Montcal	-	1
Ajuntament de Santa Pau	-	1
Ajuntament d'Olot	-	2
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>8</b>

<b>Gironès</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Bescanó	-	1
Ajuntament de Cervià de Ter	-	2
Ajuntament de Flaçà	-	1
Ajuntament de Girona	-	11
Ajuntament de Llagostera	-	1
Ajuntament de Llablilles	-	1
Ajuntament de Salt	-	2
Ajuntament de Sant Jordi Desvalls	-	1
Ajuntament de Sant Julià de Ramis	-	1
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>21</b>

<b>Pla de l'Estany</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Banyoles	-	8
Ajuntament de Fontcoberta	-	1
Ajuntament de Porqueres	-	1
Ajuntament de Vilademuls	-	4
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>14</b>

<b>Ripollès</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Campdevànol	-	4
Ajuntament de Ripoll	-	6
Ajuntament de Sant Joan de les Abadesses	-	1
Ajuntament de Setcases	-	1
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>12</b>

<b>Selva</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Amer	-	1
Ajuntament d'Anglès	-	4
Ajuntament de Blanes	-	7
Ajuntament de Breda	-	1
Ajuntament de Brunyola	-	1
Ajuntament de Caldes de Malavella	-	2
Ajuntament de Fogars de la Selva*	-	1
Ajuntament de Lloret de Mar	-	15
Ajuntament de Maçanet de la Selva	-	2
Ajuntament de Massanes	-	1
Ajuntament de Riells i Viabrea	-	4
Ajuntament de Sant Hilari de Sacalm	-	2
Ajuntament de Sant Julià de Llor i Bonmatí	-	1
Ajuntament de Santa Coloma de Farners	-	2
Ajuntament de Sils	-	3
Ajuntament de Susqueda	-	5
Ajuntament de Tossa de Mar	-	4
Ajuntament de Vidreres	-	2
Ajuntament de Vilobí d'Onyar	-	2
Ajuntament d'Hostalric	-	1
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>61</b>

\* Barcelona

## Lleida

<b>Alt Urgell</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de les Valls d'Aguilar	-	3
Ajuntament de Montferrer i Castellbò	-	2
Ajuntament del Pont de Bar	-	1
Ajuntament d'Oliana	-	1
Ajuntament d'Organyà	-	1
<b>Total</b>	-	<b>8</b>

<b>Garrigues</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Juncosa	-	1
Ajuntament de la Granadella	-	1
Ajuntament de les Borges Blanques	-	4
Ajuntament del Vilosell	-	1
<b>Total</b>	-	<b>7</b>

<b>Noguera</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Àger	-	1
Ajuntament de Balaguer	-	1
Ajuntament de Cabanabona	-	1
Ajuntament de les Avellanes i Santa Linya	-	1
Ajuntament de Térmens	1	-
Ajuntament de Vallfogona de Balaguer	-	1
Ajuntament de Vilanova de l'Aguda	-	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>6</b>

<b>Pallars Jussà</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Castell de Mur	-	1
Ajuntament de la Torre de Cabdella	1	-
Ajuntament de Tremp	-	1
Ajuntament de la Vall de Cardós	-	1
Ajuntament de Rialp	-	1
Ajuntament de Soriguera	-	3
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>7</b>

<b>Pla d'Urgell</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Bell-lloc d'Urgell	-	1
Ajuntament de Castellnou de Seana	-	1
Ajuntament de Golmés	-	2
Ajuntament de Mollerussa	-	3
Ajuntament d'Ivars d'Urgell	-	1
<b>Total</b>	-	<b>8</b>

<b>Segarra</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Cervera	-	1
Ajuntament de Guissona	-	1
Ajuntament de Sant Guim de Freixenet	-	1
Ajuntament de Sant Guim de la Plana	-	1
Ajuntament de Talavera	-	2
Ajuntament de Torà	-	1
<b>Total</b>	-	<b>7</b>

<b>Segrià</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Alcarràs	-	1
Ajuntament d'Alcoletge	-	1
Ajuntament de Gimènells i el Pla de la Font	-	1
Ajuntament de Lleida	-	9
Ajuntament de Rosselló	-	2
Ajuntament de Serós	-	1
Ajuntament de Soses	-	1
Ajuntament de Torres de Segre	-	1
Ajuntament dels Alamús	-	1
<b>Total</b>	-	<b>18</b>

<b>Solsonès</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Solsona	-	1
Ajuntament d'Odèn	-	1
Ajuntament d'Olius	-	1
<b>Total</b>	-	<b>3</b>

<b>Urgell</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Agramunt	-	1
Ajuntament d'Anglesola	-	1
Ajuntament de Bellpuig	-	2
Ajuntament de Guimerà	-	1
Ajuntament de Tàrraga	-	17
Ajuntament de Tornabous	-	1
<b>Total</b>	-	<b>23</b>

<b>Val d'Aran</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Bossòst	-	1
Ajuntament de Les	-	1
Ajuntament de Naut Aran	-	2
Ajuntament de Vielha e Mijaran	-	3
<b>Total</b>	-	<b>7</b>

## Tarragona

<b>Alt Camp</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de la Masó	-	1
Ajuntament de Montferri	-	1
Ajuntament de Puigpelat	-	1
Ajuntament de Vallmoll	-	1
Ajuntament de Valls	-	5
Ajuntament de Vilabella	-	1
Ajuntament del Pla de Santa Maria	-	1
Ajuntament del Pont d'Armentera	-	1
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>12</b>

<b>Baix Camp</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Alforja	-	2
Ajuntament de Cambrils	-	8
Ajuntament de Montbrió del Camp	-	1
Ajuntament de Mont-roig del Camp	-	5
Ajuntament de Pratdip	-	2
Ajuntament de Reus	-	20
Ajuntament de Riudoms	-	1
Ajuntament de Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	-	1
Ajuntament de Vilaplana	-	1
Ajuntament de Vinyols i els Arcs	-	1
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>42</b>

<b>Baix Ebre</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Camarles	-	4
Ajuntament de Deltebre	-	3
Ajuntament de l'Ametlla de Mar	-	1
Ajuntament de l'Ampolla	-	2
Ajuntament de Roquetes	-	2
Ajuntament de Tivenys	-	1
Ajuntament de Tortosa	-	5
Ajuntament del Perelló	-	2
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>20</b>

<b>Baix Penedès</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Banyeres del Penedès	-	6
Ajuntament de Bellvei	-	2
Ajuntament de Calafell	-	21
Ajuntament de Cunit	-	10
Ajuntament de la Bisbal del Penedès	-	10
Ajuntament de Masllorenç	-	2
Ajuntament de Sant Jaume dels Domenys	-	3
Ajuntament de Santa Oliva	-	2
Ajuntament del Montmell	-	3
Ajuntament del Vendrell	-	16
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>75</b>

<b>Conca de Barberà</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Barberà de la Conca	-	1
Ajuntament de l'Espluga de Francolí	-	2
Ajuntament de Llorac	-	1
Ajuntament de Savalla del Comtat	-	2
Ajuntament de Vilaverd	-	1
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>7</b>

<b>Montsià</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Alcanar	-	7
Ajuntament d'Ampostà	-	2
Ajuntament de la Galera	-	1
Ajuntament de la Sénia	-	2
Ajuntament de Sant Carles de la Ràpita	-	4
Ajuntament d'Ulldecona	-	2
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>18</b>

<b>Priorat</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de la Torre de Fontaubella	-	1
Ajuntament de la Vilella Baixa	-	1
Ajuntament de Marçà	-	1
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>3</b>

<b>Ribera d'Ebre</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Ascó	1	-
Ajuntament de Flix	-	1
Ajuntament de Garcia	1	-
Ajuntament de la Torre de l'Espanyol	1	-
Ajuntament de Móra d'Ebre	-	1
Ajuntament de Móra la Nova	-	1
Ajuntament de Riba-roja d'Ebre	-	1
Ajuntament de Tivissa	-	2
Ajuntament de Vinebre	1	-
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>6</b>

<b>Tarragonès</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Creixell	-	1
Ajuntament de la Pobla de Montornès	-	3
Ajuntament de la Riera de Gaià	-	2
Ajuntament de la Secuita	-	1
Ajuntament de Perafort	-	1
Ajuntament de Roda de Barà	-	3
Ajuntament de Salomó	-	1
Ajuntament de Salou	-	4
Ajuntament de Tarragona	1	26
Ajuntament de Torredembarra	-	4
Ajuntament del Catllar	-	1
Ajuntament dels Pallaresos	-	4
Ajuntament de Gandesa	-	1
Ajuntament d'Horta de Sant Joan	-	2
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>54</b>

## b. Consells comarcals

<b>Consells comarcals</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Consells comarcals		1
Consell Comarcal de l'Alt Empordà		4
Consell Comarcal de l'Alt Penedès		1
Consell Comarcal del Baix Camp		1
Consell Comarcal del Baix Empordà		2
Consell Comarcal del Baix Llobregat		1
Consell Comarcal del Baix Penedès		2
Consell Comarcal del Barcelonès		2
Consell Comarcal de la Cerdanya		2
Consell Comarcal de la Conca de Barberà		1
Consell Comarcal del Garraf		1
Consell Comarcal de les Garrigues		1
Consell Comarcal de la Garrotxa		1
Consell Comarcal del Maresme		2
Consell Comarcal de la Noguera		1
Consell Comarcal d'Osona		5
Consell Comarcal del Pallars Sobirà	1	1
Consell Comarcal del Priorat		1
Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre		1
Consell Comarcal del Ripollès		3
Consell Comarcal de la Segarra		3
Consell Comarcal del Segrià	1	1
Consell Comarcal de la Selva		8
Consell Comarcal del Tarragonès		1
Consell Comarcal del Vallès Occidental		2
Consell Comarcal del Vallès Oriental		4
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>53</b>

## c. Consorcis

	<b>Q</b>
Consorcis	17
Consorci de Serveis Socials de Barcelona	13
Consorci d'Educació de Barcelona	2
Consorci del Barri de la Mina	1
<b>Total</b>	<b>33</b>

## d. Diputacions provincials

Diputació Provincial de Barcelona	32
Diputació Provincial de Girona	1
Diputació Provincial de Lleida	3
Diputació Provincial de Tarragona	12
<b>Total</b>	<b>48</b>

## e. Entitats metropolitanes

<b>Entitats metropolitanes</b>	<b>Q</b>
Autoritat del Transport Metropolità	2
Entitat del Medi Ambient	2
Entitat Metropolitana del Transport	23
<b>Total</b>	<b>27</b>

## f. Entitats municipals descentralitzades

<b>Entitats municipals descentralitzades</b>	<b>Q</b>
Entitats municipals descentralitzades	1
La Canonja	1
Valldoreix	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

## 2.7. Relacions amb altres institucions de defensa de drets

<b>Altres institucions d'ombudsman</b>	<b>&lt;2008</b>	<b>2008</b>	<b>Total</b>
<b>Internacionals</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>13</b>
Defensor del Poble Europeu	6	6	12
Mediador de la República Francesa	-	1	1
<b>Estatals</b>	<b>204</b>	<b>221</b>	<b>425</b>
Defensor del Poble	204	221	425
<b>Autonòmics</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>22</b>
Ararteko	-	4	4
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	1	-	1
Defensor del Pueblo Andaluz	-	1	1
Justicia de Aragón	3	2	5
Procurador del Común de Castilla y León	1	2	3
Defensor del Pueblo de Navarra	-	2	2
Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid	2	4	6
<b>Locals</b>	<b>130</b>	<b>174</b>	<b>304</b>
Defensor de la Ciutadania de Badalona	2	1	3
Defensor de la Ciutadania de Cambrils	1	-	1
Defensor de la Ciutadania de Sta. Coloma de Gramenet	2	3	5
Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú	2	-	2
Defensor del Ciutadà d'Arenys de Mar	-	4	4
Defensor del Ciutadà de Figueres	1	1	2
Defensor del Ciutadà de Granollers	2	2	4
Defensor del Ciutadà de Manlleu	-	1	1
Defensor del Ciutadà de Mataró	2	6	8
Defensor del Ciutadà de Salt	1	-	1
Defensor del Ciutadà de Sant Boi de Llobregat	4	-	4
Defensora del Ciutadà de Girona	2	10	12
Síndic de Greuges de Barcelona	19	32	51
Síndic de Greuges de Cornellà de Llobregat	-	34	34
Síndic de Greuges de Lleida	2	1	3
Síndic de Greuges de Palamós	-	1	1
Síndic de Greuges de Reus	2	5	7
Síndic de Greuges de Ripoll	-	2	2
Síndic de Greuges de Ripollet	1	-	1
Síndic de Greuges de Rubí	7	3	10
Síndic de Greuges de Sabadell	8	13	21
Síndic de Greuges de Sant Cugat del Vallès	7	22	29
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Guíxols	5	1	6
Síndic de Greuges de Viladecans	2	10	12
Síndic de Greuges de Vilafranca del Penedès	4	-	4
Síndic de Greuges de Vilanova del Vallès	17	-	17
Síndic Municipal de Gavà	1	2	3
Síndic Municipal de Greuges de Terrassa	18	14	32
Síndic Personer de Mollet del Vallès	16	6	22
Sindicatura de Greuges d'Igualada	2	-	2
<b>Universitaris</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Síndic de Greuges de la Universitat de Barcelona	-	1	1
<b>Total</b>	<b>347</b>	<b>418</b>	<b>765</b>

### 3. AVALUACIÓ DE LA GESTIÓ DELS EXPEDIENTS AL SÍNDIC

Tal com ja es va assenyalar l'any passat, 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 i consultes. Per fer-ho, el Síndic va publicar la Carta de serveis i bona conducta administrativa i va desplegar tot un conjunt d'eines al voltant de la Carta de serveis que permeten avaluar la gestió d'expedients.

En aquest apartat es recullen dos tipus d'enfocaments: d'una banda, el control temporal dels expedients, mitjançant l'avaluació del temps de tramitació dels expedients i el compliment dels compromisos de la carta de serveis i, de l'altra, el qüestionari de satisfacció dels usuaris.

#### 3.1. Temps de tramitació dels expedients

Pel que fa al control del temps de tramitació, s'ha desagregat el temps total en temps de durada de la tramitació de l'expedient al Síndic (comprèn l'acusament 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 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.

Aquests anys s'han finalitzat un 13% més de queixes i actuacions d'ofici iniciades amb dos anys o més d'anterioritat respecte d'aquest mateix indicador de l'any 2007. Aquest augment ha estat la conseqüència dels diversos processos de control i gestió del procediment intern de la institució, arran de l'anàlisi dels circuits i de la depuració que s'ha dut a terme amb vista a l'imminent canvi de l'aplicació informàtica de

gestió dels expedients, els quals han permès detectar i corregir algunes situacions anòmales. Per exemple, s'han detectat algunes queixes en les quals les situacions ja s'havien resolt i, per tant, s'han pogut finalitzar les actuacions.

Tanmateix, els còmputos de temps resultants d'aquestes actuacions distorsionaven considerablement la mitjana global de les dades, atès que la mitjana és un indicador estadístic molt sensible als valors extrems. Per aquest motiu, s'han exclòs aquestes actuacions (88 casos) dels càlculs, i s'ha obtingut la següent taula resultant:

	Síndic	Adm.	Interessat
<b>2007</b>			
Actuacions	5.138	2.902	929
Temps*	67,91	153,43	93,08
<b>2008</b>			
Actuacions	5.356	3.907	1.185
Temps*	65,74	185,07	54,68

\* mitjana

Així, la mitjana de temps que ha trigat el Síndic és de 65,74 dies, el temps que triga l'Administració és de 185,07 dies i el temps de la persona interessada és de 54,68 dies. Pel que fa al temps total de tramitació de la queixa, el resultat és molt similar al de l'any passat, 174 dies respecte a 171 dies.

#### 3.2. Carta de serveis i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges

El passat 4 de març de 2008 el Síndic va aprovar i publicar la Carta de serveis i bona conducta administrativa, amb l'objectiu de fixar uns estàndards en la qualitat del servei que es dona al ciutadà.

L'informe d'enguany analitza el nivell de compliment dels compromisos adquirits.

Compromís	Mitjana	Nivell de compliment
L'horari mínim d'atenció presencial és de dilluns a divendres de 9 a 14 hores i de 15 a 19 hores.		100%*
Les consultes presencials es resolen el mateix dia en què la persona s'hagi presentat a la seu de la institució amb un temps màxim d'espera de 15 minuts.	3,11 minuts	99,6%
El Servei d'Atenció a les Persones (en endavant SAP) ha de donar resposta a les consultes d'informació escrites en un termini no superior a 3 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud.		97,02%
El SAP ha de donar resposta a les consultes d'informació telefòniques el mateix dia en què s'hagi rebut la sol·licitud d'informació.		100%
Un cop formulada la sol·licitud de videoconferència, el SAP, en un termini de 24 hores, ha d'acordar amb la persona interessada la data i l'hora per establir la connexió que ha de tenir lloc en un termini no superior a 7 dies.		100%
Un cop formulada la sol·licitud de la persona interessada de concertar una cita en un desplaçament del Síndic, el SAP s'hi ha de posar en contacte per determinar l'hora amb una antelació mínima de 24 hores.		100%
L'acusament de recepció de la queixa s'ha d'enviar en un termini no superior a 2 dies hàbils des de l'entrada de l'escrit a la institució.	0,52 dies hàbils	98,6%
El Síndic de Greuges ha de demanar informació en un termini no superior a 15 dies hàbils, prorrogable a 15 dies segons la complexitat del cas.	11,75 dies hàbils	79,3% (15 dies) i 93,5% (30 dies)
Un cop s'hagin fet totes les investigacions que el Síndic estimi oportunes, se n'ha de notificar la resolució a la persona interessada i a l'Administració en un termini no superior a 30 dies des de la recepció de l'informe.	26,78 dies hàbils	72,4%
Un cop l'Administració hagi comunicat l'acceptació o no de la resolució del Síndic, aquest ha de comunicar la finalització de l'expedient en un termini no superior a 15 dies hàbils.	14,32 dies hàbils	69,8%
La comunicació a la persona interessada del rebuig de la queixa per les causes que disposa la Llei 14/1984, s'ha de fer en un termini no superior a 15 dies hàbils.	11,40 dies	80,7%

\* L'horari d'atenció presencial, des del 27 d'octubre de 2008, és de dilluns a divendres de 9 a 19 hores.

Les dades i el nivell de compliment dels compromisos adquirits mostren com la tramitació de consultes té un nivell de compliment pràcticament del 100%, mentre que aquest compliment es redueix en la tramitació de les queixes.

Tot i que el nivell de compliment dels compromisos adquirits és força elevat, no sempre s'han obtingut els resultats esperats en la tramitació. Aquest fet es produeix, fonamentalment, perquè hi ha queixes que, atès que són complexes, impliquen un nivell d'estudi i d'investigació del Síndic més elevat que d'altres.

### 3.3. Qüestionari de satisfacció

El qüestionari de satisfacció analitza, entre d'altres, el grau de satisfacció amb el servei rebut, el temps transcorregut, les causes d'insatisfacció i els suggeriments que fan els usuaris respecte al servei.

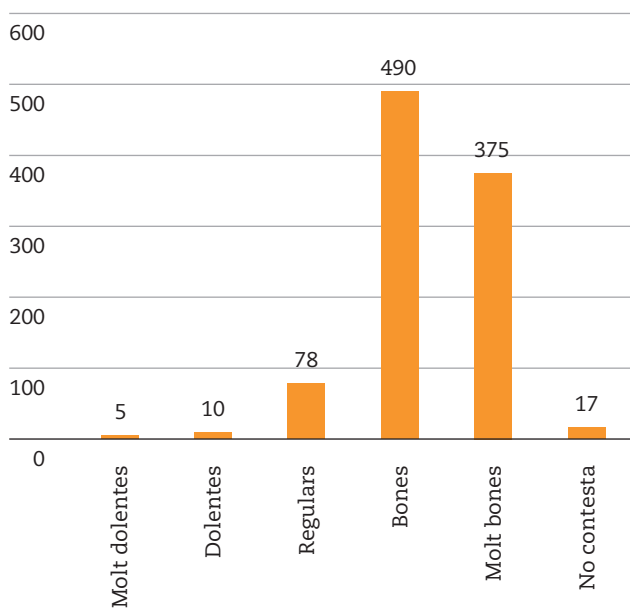
En el decurs d'aquest any s'han enviat 4.344 qüestionaris a persones a les quals es va admetre la queixa i es va fer una resolució a l'Administració. El procediment que se segueix és el següent: un cop s'ha finalitzat la intervenció del Síndic, s'envia el qüestionari a les persones interessades, les quals poden retor-

nar-lo mitjançant un sobre amb franqueig pagat. El nombre total de qüestionaris contestats és de 975, la qual cosa representa un grau de resposta del 22,9%.

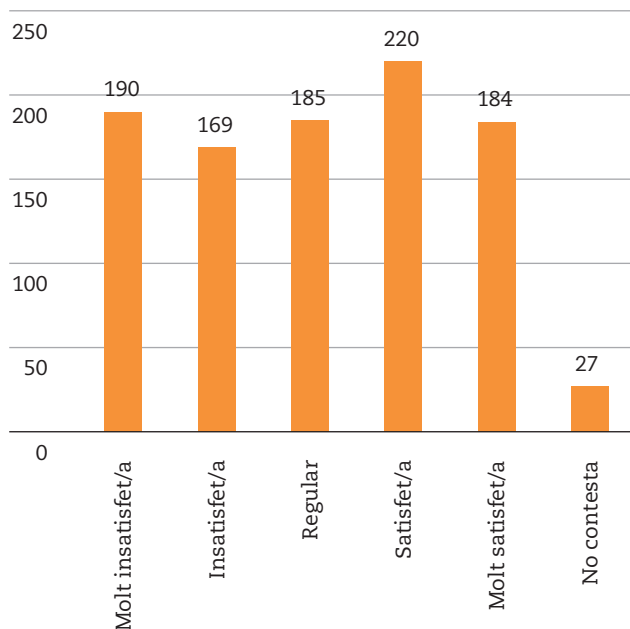
El qüestionari es basa en dades estructurals (sexe, edat), dades socioeconòmiques (situació laboral, nivell d'estudis) i dades sobre el servei rebut al Síndic (atenció, temps transcorregut, satisfacció, motiu d'insatisfacció, suggeriments, etc.).

Tot i això, cal destacar que no es tracta d'un qüestionari basat en una mostra representativa, atès que ha d'haver-hi la voluntat de respondre per part de la persona interessada i no es té present cap altra variable que el fet que el Síndic hagi fet una resolució, la qual cosa implica que aquestes dades poden representar, si més no, un perfil de persona més activa quant a la participació en aquest tipus de processos i és possible que no representin la valoració global de les persones que efectivament han presentat una queixa al Síndic.

Pel que fa al nivell d'atenció rebut, hi ha una tendència marcadament positiva, en què el 88,71% considera que és bo o molt bo, i és força residual el volum de persones que consideren que l'atenció rebuda és dolenta.



Pel que fa al grau de satisfacció, hi ha una lleugera tendència a respondre com a satisfet o molt satisfet, enfront d'aquells que consideren que es troben molt insatisfets o insatisfets. Tot i això, no es pot dir que hi hagi una tendència marcada cap a un nivell de satisfacció determinat. De fet, la puntuació mitjana que ha obtingut el Síndic en una escala de 0 a 10 és de 6,84.



Els resultats mostren que freqüentment el grau d'insatisfacció és clarament superior en aquells casos en què la persona que s'ha adreçat al Síndic espera un tipus de resolució del seu cas que finalment no es produeix. Per això, és important la tasca pedagògica que duu a terme el Síndic en aquestes situacions perquè les persones interessades entenguin el funcionament de la institució i les seves funcions.

El Síndic intervé com a institució independent entre la persona interessada i l'Administració i, per tant, també pot considerar que l'actuació de l'Administració és correcta o s'ajusta a la legalitat, encara que sigui en detriment dels interessos de la persona interessada. De la mateixa manera, pot considerar que l'actuació de l'Administració no és correcta, resoldre a favor de la persona interessada i que l'Administració no accepti aquesta resolució. O finalment, que l'Administració accepti la resolució però no la compleixi. En aquest darrer cas, convé destacar l'inici d'una línia d'actuació, com ara el seguiment de les resolucions acceptades, que permetrà valorar el compliment d'aquestes resolucions. Sovint aquestes tres situacions poden originar un cert grau d'insatisfacció a la persona interessada.

Les principals crítiques que es rep la institució en aquests qüestionaris són les següents:

- Molt de temps entre l'admissió de la queixa i la resolució del cas.
- Ús d'un llenguatge massa tècnic, especialment en les resolucions.
- Elaboració de resolucions que després l'Administració no compleix.

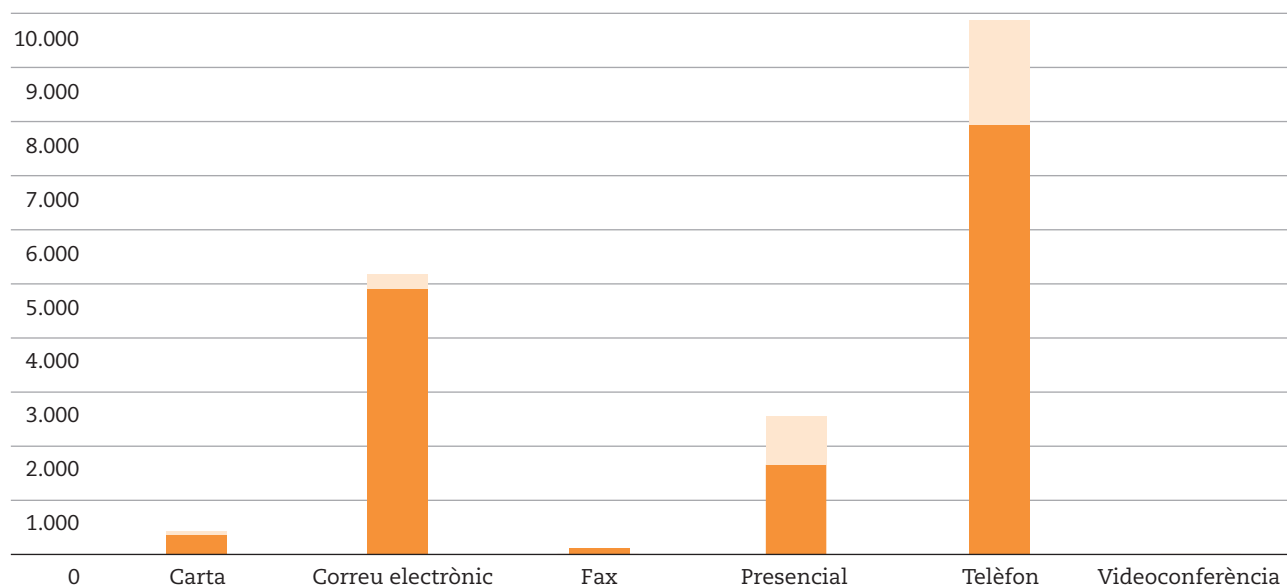
Finalment, convé assenyalar que la majoria de propostes de les persones que han contestat el qüestionari fan referència, pel que fa a l'eficàcia de les resolucions del Síndic, al fet que haurien de ser vinculants; pel que fa a la comunicació, apunten el fet que el llenguatge hauria de ser més entenedor, que aquesta institució hauria de tenir més difusió i que hauria de ser més propera, en el sentit de fer més desplaçaments al territori; i, pel que fa al procediment, s'hauria de poder veure l'estat de la queixa per Internet.



## 4. EL SERVEI D'ATENCIÓ A LES PERSONES

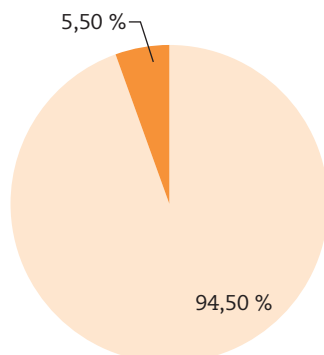
### 4.1. Forma de formulació de les consultes

	Fonament per originar queixa				Total	
	■ sense		■ amb			
Carta	366	2,03%	14	0,08%	<b>380</b>	<b>2,11%</b>
Correu electrònic	4.886	27,14%	246	1,37%	<b>5.132</b>	<b>28,51%</b>
Fax	90	0,50%	3	0,02%	<b>93</b>	<b>0,52%</b>
Presencial	1.582	8,79%	913	5,07%	<b>2.495</b>	<b>13,86%</b>
Telèfon	7.899	43,88%	1.980	11,00%	<b>9.879</b>	<b>54,87%</b>
Videoconferència	13	0,07%	11	0,06%	<b>24</b>	<b>0,13%</b>
<b>Total</b>	<b>14.836</b>	<b>82,41%</b>	<b>3.167</b>	<b>17,59%</b>	<b>18.003</b>	<b>100%</b>



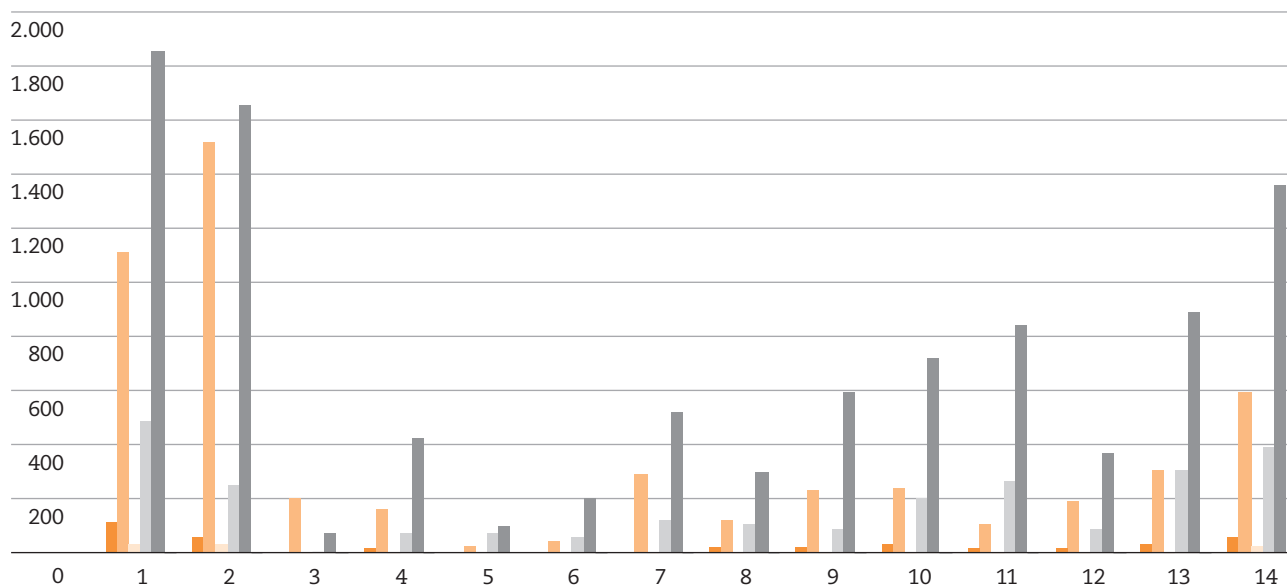
### 4.2. Nombre de consultes que originen queixa

	■ No origina queixa		■ Origina queixa		Total	
Carta	380	2,11%	-	-	<b>380</b>	<b>2,11%</b>
Correu electrònic	5.053	28,07%	79	0,44%	<b>5.132</b>	<b>28,51%</b>
Fax	93	0,52%	-	-	<b>93</b>	<b>0,52%</b>
Presencial	1.958	10,88%	537	2,98%	<b>2.495</b>	<b>13,86%</b>
Telèfon	9.505	52,80%	374	2,08%	<b>9.879</b>	<b>54,87%</b>
Videoconferència	24	0,13%	-	-	<b>24</b>	<b>0,13%</b>
<b>Total</b>	<b>17.013</b>	<b>94,50%</b>	<b>990</b>	<b>5,50%</b>	<b>18.003</b>	<b>100%</b>



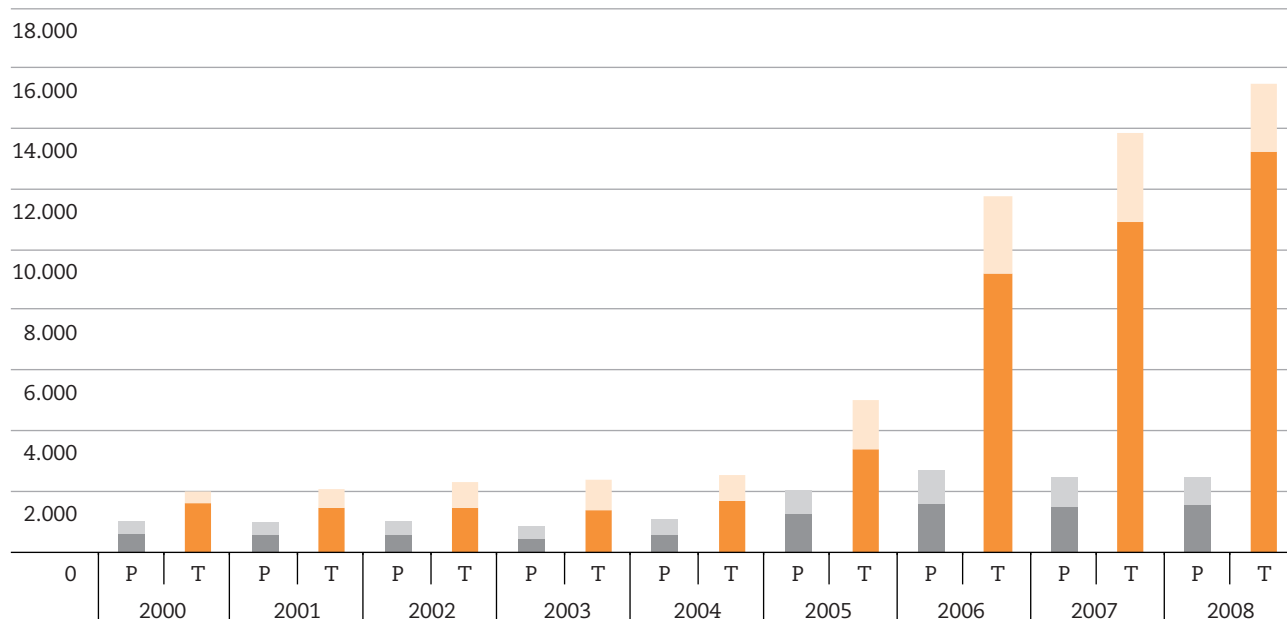
### 4.3. Tipus de consultes rebudes segons la matèria i la forma de presentació

	Carta	Correu electrònic	Fax	Presencial	Telèfon	Video-conferència	Total
<b>1</b> Administració pública i drets	108	1.108	21	490	1.854	5	<b>3.586</b>
<b>2</b> Consum	57	1.523	26	244	1.659	2	<b>3.511</b>
<b>3</b> Cultura i llengua	5	201	2	15	71	1	<b>295</b>
<b>4</b> Educació	13	163	2	69	427	2	<b>676</b>
<b>5</b> Immigració	4	25	-	70	95	-	<b>194</b>
<b>6</b> Infància i adolescència	4	42	-	56	201	2	<b>305</b>
<b>7</b> Medi ambient	9	286	2	118	523	3	<b>941</b>
<b>8</b> Relacions laborals i pensions	17	121	4	102	294	2	<b>540</b>
<b>9</b> Salut	18	235	6	89	591	1	<b>940</b>
<b>10</b> Seguretat ciutadana i justícia	33	236	8	202	717	1	<b>1.197</b>
<b>11</b> Serveis socials	13	104	3	261	836	2	<b>1.219</b>
<b>12</b> Tributs	15	193	4	86	365	1	<b>664</b>
<b>13</b> Urbanisme i habitatge	29	305	2	301	891	2	<b>1.530</b>
<b>14</b> Privades o inconcretes	55	590	13	392	1.357	-	<b>2.407</b>
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>5.132</b>	<b>93</b>	<b>2.495</b>	<b>9.881</b>	<b>24</b>	<b>18.005</b>



#### 4.4. Evolució de les atencions presencials i telefòniques

		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006*	2007*	2008*
<b>Atencions presencials</b>	<b>P</b> ■ sense	609	581	574	455	578	1.268	1.601	1.523	1.582
	■ amb	421	402	447	401	511	777	1.106	979	913
	■ sense	1.617	1.493	1.463	1.387	1.744	3.407	9.250	10.908	13.254
<b>Atencions telefòniques</b>	<b>T</b> ■ amb	431	591	856	998	806	1.643	2.558	2.989	2.254
		<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>	<b>18.003</b>



\* Per conservar l'estructura d'exercicis anteriors, per als anys 2006 es presenten com a actuacions telefòniques la suma d'atencions telefòniques i de correus electrònics. I per als anys 2007 i 2008, 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. INTRODUCCIÓ</b> .....	413
<b>2. INFORMES EXTRAORDINARIS TRAMITATS EN COMISSIÓ</b> .....	413
2.1. L'escolarització de 0 a 3 anys a Catalunya .....	413
2.2. La gestió municipal de l'empadronament dels immigrants .....	416
2.3. La segregació escolar a Catalunya .....	418
<b>3. SEGUIMENT D'ALTRES ESTUDIS O INFORMES DEL SÍNDIC DE GREUGES</b> .....	422
3.1. Contaminació acústica .....	422
3.2. El tractament de l'assetjament psicològic en el marc de les administracions públiques catalanes .....	423
3.3. Convivència i conflictes als centres educatius .....	424
3.4. L'accés a Internet per banda ampla: un dret que cal universalitzar .....	425
3.5. La situació dels menors immigrants sols .....	426
3.6. El fenomen sense llar a Catalunya .....	427



## 1. INTRODUCCIÓ

En aquest apartat, el Síndic presenta les actuacions, dutes a terme tant pel Parlament de Catalunya com per les diferents administracions públiques, relacionades amb els temes tractats per la institució en el marc dels seus estudis monogràfics.

Com cada any, es fa un seguiment dels temes exposats en cadascun dels informes extraordinaris, amb l'objectiu de constatar i destacar les actuacions parlamentàries i les dutes a terme per les administracions implicades en relació amb aquestes temàtiques. Això no implica, però, que les actuacions a les quals es fa referència es considerin una conseqüència o una resposta directa de l'Administració als informes del Síndic. Solament es pretén palesar el desenvolupament de temes sobre els quals el Síndic també ha cridat l'atenció per la seva rellevància.

En aquesta línia, l'apartat consta de dues parts. La primera, més extensa, es dedica al seguiment dels informes extraordinaris que es van presentar davant la Comissió del Síndic de Greuges del Parlament de Catalunya durant l'any 2008. Ara bé, com que el que es pretén és donar compte de les actuacions que s'han desenvolupat en relació amb les temàtiques tractades als informes extraordinaris del Síndic, solament es dedica un espai als informes en relació amb els quals hi ha hagut alguna actuació per destacar.

Aquests informes són *L'escolarització de 0 a 3 anys a Catalunya*, lliurat el 4 de setembre de 2007 i debatut en comissió el 21 de gener de 2008; *La gestió municipal de l'empadronament dels immigrants*, lliurat el 9 de gener de 2008 i debatut en comissió el 7 d'abril de 2008, i *La segregació escolar a Catalunya*, lliurat el 15 de maig de 2008 i debatut en comissió el 13 d'octubre de 2008.

En la segona part es presenta el seguiment de les actuacions parlamentàries i de les administracions en relació amb els informes extraordinaris presentats al Parlament en anys anteriors i respecte dels quals s'ha informat amb més profunditat en informes previs. Aquest any es presenten algunes actuacions en relació amb els informes extraordinaris *Contaminació acústica*, *El tractament de l'assetjament psicològic en el marc de les administracions públiques catalanes*, *Convivència i conflictes als centres educatius*, *L'accés a Internet per la connexió de banda ampla: un dret que cal universalitzar*, *La situació dels menors immigrants sols* i *El fenomen sense llar a Catalunya*.

## 2. INFORMES EXTRAORDINARIS TRAMITATS EN COMISSIÓ

### 2.1. 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
25/09/2007	Publicació de la tramitació exclusiva per la Comissió
21/01/2008	Debat en comissió; Comissió del Síndic de Greuges

#### Resum:

L'informe sobre l'educació de zero a tres anys a Catalunya presenta una panoràmica completa sobre els serveis d'atenció educativa a la primera infància, tant des d'un punt de vista quantitatiu com qualitatiu. L'informe destaca l'esforç de les administracions autonòmica i locals en la creació de places, però assenyala l'existència de desigualtats socials en l'accés a l'educació i constata que els infants de famílies amb més capital cultural i econòmic són els que estan més escolaritzats, la qual cosa s'explica, entre d'altres, per la falta d'oferta de places públiques i els costos de les llars d'infants.

També són destacables les desigualtats territorials en l'oferta de places. En general, les comarques urbanes situades a la regió metropolitana de Barcelona, el Tarragonès, el Baix i l'Alt Penedès presenten taxes d'escolarització mitjanes-baixes, (31%) amb dèficits estructurals d'oferta pública. Entre les comarques rurals hi ha una diferència més gran: algunes comarques (la Garrotxa, el Ripollès, el Berguedà, l'Alta Ribagorça, el Pallars Sobirà, les Garrigues i la Conca de Barberà) presenten una oferta pública consistent i amb taxes d'escolarització properes al 50%, mentre d'altres es troben per sota del 20%, com ara el Montsià, el Priorat, la Terra Alta, la Noguera, el Solsonès, l'Alt Empordà, Osona o la Selva.

Per això, el Síndic destaca a l'informe que 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. Per assolir aquest objectiu, el Síndic assenyala que, encara que els serveis d'atenció a la primera infància són serveis de proximitat i els han d'oferir els ajuntaments, el Departament d'Educació ha d'assumir més protagonisme a l'hora de vetllar per la qualitat i l'equitat d'aquests serveis, especialment en un context de diversitat en les economies municipals, de provisió de serveis molt desiguals, de dispersió territorial, de presència de centres privats

amb característiques diferents i de condicions de treball dispers.

També insisteix en la importància de 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. En matèria de finançament, l'informe assenjala que no n'hi ha prou amb l'autorització o el finançament parcial dels centres, sinó que cal 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.

### Recomanacions principals 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, tot analitzant les necessitats i l'accessibilitat dels grups socials amb un risc d'exclusió més alt.
- Incorporar criteris que prioritzin l'accés de les famílies monoparentals, com ja tenen les famílies nombroses, i establir el criteri d'accés de renda que abasti una proporció més alta de la població que experimenta dificultats econòmiques.
- Reforçar les polítiques de suport econòmic a les famílies amb dificultat d'accés.

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 estiguin unificats en tots els municipis.
- Promoure la plena integració de l'educació infantil de primer cicle al sistema educatiu.
- Assegurar polítiques d'acompanyament del procés de descentralització i de les iniciatives municipals que proveeixin serveis de suport.

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 vuit alumnes fins als vint, 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.
- 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.



## Seguiment

### 1. Activitat del Parlament de Catalunya

#### a. Mocions

#### Moció 16/VIII del Parlament de Catalunya, sobre la creació de places de llars d'infants

Tram.	302-00057/08
Presentació:	Grup Parlamentari de Convergència i Unió
09/10/2007	Admissió a tràmit de la iniciativa; Mesa del Parlament
16/10/2007	Acord d'inclusió a l'ordre del dia del Ple
24/10/2007	Presentació d'esmenes (Ple)
25/10/2007	Aprovació en el Ple
29/10/2007	Publicació de les esmenes presentades (Ple)
28/10/2007	Publicació de l'aprovació en el Ple

#### Contingut de la Moció

L'1 d'octubre de 2007 el Parlament de Catalunya va aprovar la Resolució 70/VIII, sobre l'orientació política general del Govern (tram. 255-00002/08), en la qual, entre altres assumptes, va instar el Govern a "continuar donant suport als ajuntaments per completar la construcció de les trenta mil places establertes al mapa de llars d'infants ja compromeses".

D'acord amb això, el Ple del Parlament, en sessió tinguda el dia 25 d'octubre de 2007, va debatre i va aprovar la Moció subsegüent a la interpel·lació al Govern sobre la creació de places de llars d'infants (tram. 302-00057/08), presentada pel Grup Parlamentari de Convergència i Unió, i les esmenes presentades pel Grup Mixt (reg. 16592), pel Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya (reg. 16618) i pel Grup Parlamentari dels Socialistes - Ciutadans pel Canvi, el Grup Parlamentari d'Esquerra Republicana de Catalunya i el Grup Parlamentari d'Iniciativa per Catalunya Verds - Esquerra Unida i Alternativa (reg. 16622).

D'acord amb el text de la Moció, el Parlament de Catalunya "insta el Govern a continuar fent les gestions necessàries per tal de preservar les competències de la Generalitat en matèria d'educació infantil, en particular davant qualsevol iniciativa del Govern de l'Estat relativa a les llars d'infants (de zero a tres anys), de manera que la gestió de recursos de l'Estat en aquesta matèria sigui, en tots els casos, territorial i per mitjà de la Generalitat, d'acord amb criteris objectius de població afectada, sense cap altra obligació finalista que no sigui el foment de la creació de places de llars d'infants".

### b. Preguntes al Govern

#### Pregunta al Govern a respondre per escrit sobre la taxa d'escolarització de la població menor de tres anys a Barcelona

Tram.	314-07114/08
Formulació:	Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya
24/10/2007	Admissió a tràmit; Mesa del Parlament
11/12/2007	Publicació de la resposta del Govern

#### Text de la pregunta:

Quina és la taxa d'escolarització de la població menor de tres anys a la ciutat de Barcelona, desglossada per districtes i barris?

Quina és la taxa d'escolarització de la població menor de tres anys, al sector públic, a la ciutat de Barcelona desglossada per districtes i barris?

#### Resposta del Departament d'Educació

Taxes d'escolarització de la població menor de tres anys de la població de Barcelona, amb el desglossament per districtes i per centres públics i privats.

Districtes municipals	Centres públics	Centres privats	Total taxa
Ciutat Vella	17%	12%	29%
Eixample	5%	43%	48%
Sants-Montjuïc	13%	30%	43%
Les Corts	10%	45%	55%
Sarrià-St. Gervasi	2%	54%	56%
Gràcia	6%	27%	33%
Horta-Guinardó	14%	34%	48%
Nou Barris	19%	17%	36%
Sant Andreu	13%	29%	42%
Sant Martí	7%	29%	37%
<b>Total Barcelona</b>	<b>10%</b>	<b>33%</b>	<b>43%</b>

Data: 27 de novembre de 2007

#### Pregunta al Govern a respondre per escrit sobre la taxa d'escolarització de la població menor de tres anys

Tram.	314-07239/08
Formulació:	Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya
24/10/2007	Admissió a tràmit de la iniciativa; Mesa del Parlament
30/10/2007	Publicació de la resposta del Govern

**Text de la pregunta:**

Quina és la taxa d'escolarització de la població menor de tres anys a Catalunya desglossada per províncies?

Quina és la taxa d'escolarització de la població menor de tres anys al sector públic a Catalunya desglossada per províncies?

**Resposta del Departament d'Educació**

Percentatges d'escolarització de la població menor de tres anys a Catalunya i al sector públic català, amb el desglossament per províncies.

Província	Escolarització (%)	Escolarització al sector públic (%)
Barcelona	29,87	39,76
Girona	36,82	63,87
Lleida	37,73	58,18
Tarragona	29,04	47,35

Data: 20 de novembre de 2007

**Pregunta al Govern a respondre per escrit sobre el nombre de places de llar d'infants**

Tram.	314-07240/08
Formulació:	Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya
24/10/2007	Admissió a tràmit de la iniciativa; Mesa del Parlament
04/12/2007	Publicació de la resposta del Govern

**Text de la pregunta:**

Quantes places d'escola bressol públiques hi ha actualment a Catalunya desglossades per províncies?

Quantes places d'escola bressol concertades hi ha a Catalunya desglossades per províncies?

I quantes places d'escola bressol privades hi ha desglossades per províncies?

**Resposta del Departament d'Educació (resum)**

D'acord amb la resposta del Govern a les preguntes sobre el nombre de places d'escola bressol públiques i privades, la previsió sobre aquesta informació es va publicar a principi del curs 2007-2008 al lloc web del Departament d'Educació, i en el moment de la presentació de la resposta (04/10/2007) es trobava en procés de validació. Pel que fa a la pregunta sobre el nombre de places d'escola bressol concertades que hi ha a Catalunya, el Govern va contestar que no n'hi havia cap.

**2. Actuació de les administracions públiques****2.1. Departament d'Educació i municipis de Catalunya****Oferta de places d'escola bressol a Catalunya**

El Departament d'Educació, juntament amb els municipis de Catalunya, ha tramitat 37.276 noves places d'escola bressol des del juliol de 2004, quan es va aprovar el mapa de llars d'infants 2004-2008, que preveia la creació de 30.000 noves places d'educació infantil per a infants de zero a tres anys. No es disposa d'informació de les places efectivament creades i en funcionament, un cop finalitzat el Pla 2004-2008.

**2.2. Departament de Governació**

El Departament de Governació ha elaborat un avantprojecte de decret per regular específicament els serveis de ludoteca. Es respon d'aquesta manera a una preocupació del Síndic dels darrers anys sobre la manca de regulació de serveis d'atenció a la primera infància diferents de les llars d'infants autoritzades pel Departament d'Educació. En aquest avantprojecte es regulen aspectes relatius a les condicions dels espais, a les condicions de seguretat i higiene, al procediment d'acreditació, a la qualificació dels professionals que poden treballar en aquests serveis o a les ràtios infants/professional. També es regula que els usuaris menors de quatre anys han d'estar acompanyats de la persona legalment responsable del menor o de qualsevol altra persona autoritzada durant tota l'estada a la ludoteca. Aquest aspecte diferencia clarament aquests serveis de les llars d'infants autoritzades.

El Síndic valora positivament el pas endavant que significa la regulació d'aquestes activitats. Considera, però, que queda per resoldre la supervisió d'aquests espais com a serveis educatius, supervisió que no es considera competència del mateix Departament de Governació.

**2.2. La gestió municipal de l'empadronament dels immigrants**

09/01/2008	Data de presentació al Parlament
09/01/2008	Admissió a tràmit i acord d'escoltar el criteri de la Junta; Presidència del Parlament
18/01/2008	Publicació de l'informe
21/01/2008	Publicació de la tramitació exclusiva per comissió
07/04/2008	Debat en comissió; Comissió del Síndic de Greuges

## Resum

L'any 2008 el Síndic ha presentat un informe extraordinari que reconeix la importància de la competència municipal en la gestió dels padrons i altres aspectes relatius a la immigració i assenyala que el col·lectiu dels immigrants mereix una atenció especial per la seva posició de certa feblesa respecte de la resta de col·lectius socials.

L'Informe palesa conflictes relacionats amb els requisits sobre l'habitabilitat dels domicilis, especialment pel que fa a la sobreocupació o en relació amb els anomenats *infrahabitatges*, problemes referents als justificants acreditatius de la residència efectiva a l'habitatge, problemes amb els títols que legitimen l'ocupació dels domicilis o les ocupacions a precari, etc., que reflecteixen les queixes que rep el Síndic.

Aquestes queixes confirmen la percepció del Síndic sobre la rellevància de la gestió del padró municipal per la virtualitat que s'ha atorgat a l'empadronament en la normativa sectorial d'estrangeria. 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.

L'empadronament ha passat de ser un mer mecanisme de constància del lloc de residència dels estrangers a ser una condició per a l'accés dels immigrants a determinats drets, sobretot de tipus social. L'Administració local, doncs, ha hagut d'assumir un clar protagonisme en l'ordenació global del fenomen migratori.

Les 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 planificació adequada dels serveis municipals, ja que 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 importants com els mapes escolars o la distribució dels centres d'atenció primària, i també per fer els anomenats *plans d'acollida* o de ciutadania adreçats a afavorir el procés d'integració dels immigrants.

D'altra banda, tal com ho va assenyalar el Síndic a l'Informe anual 2003, la Llei d'estrangeria permet l'accés de la policia a les dades padronals dels immigrants, la qual cosa no deixa de generar incògnites en el sentit de preguntar-se quina és la finalitat d'aquests preceptes.

## Principals recomanacions del Síndic

El padró en els casos de sobreocupació d'habitatge o d'infrahabitatge

- Evitar pràctiques com ara l'ús del padró com a instrument per tractar la sobreocupació d'habitatges.
- Tenir en compte qualsevol modificació que alteri l'ús o modifiqui la utilitat del padró.
- Reflectir la realitat del cens d'habitants d'un municipi en el moment d'afrontar una reforma legal.

Més coordinació entre el padró i altres serveis municipals

- Tenir en compte la intervenció d'altres serveis municipals en la gestió del padró com poden ser els serveis socials o la inspecció municipal i aconseguir més coordinació entre les administracions.

Les garanties dels immigrants per conèixer les seves baixes padronals

- Donar les màximes garanties possibles perquè els estrangers siguin coneixedors que es durà a terme la seva baixa del padró d'acord amb l'obligació dels municipis de donar de baixa d'ofici els estrangers quan hi hagi un acord d'expulsió o transcorreguts dos anys des de la inscripció, si la persona afectada no disposa d'un permís permanent.
- Gestionar de manera comuna i unificada els criteris de compliment d'aquesta obligació pels diferents ajuntaments.

Accés i cessió de dades del padró pels cossos policials

- Es recomana als ajuntaments que facin un seguiment puntual i exhaustiu del nombre d'accessos policials i del tipus de dades consultades.

## Seguiment

### 1. Activitat del Parlament de Catalunya

#### a. Preguntes al Govern

**Pregunta al Govern a respondre oralment en comissió sobre les actuacions per complir la recomanació del Síndic de Greuges sobre l'empadronament d'immigrants**

Tram.	311-01044/08
Formulació:	Grup Parlamentari de Convergència i Unió
17/06/2008	Admissió a tràmit; Mesa del Parlament
22/07/2008	Publicació de la resposta del Govern

**Text de la pregunta:**

Tenint en compte el contingut del darrer informe del Síndic de Greuges que conclouia que calia unificar els criteris emprats pels ajuntaments en la gestió de l'empadronament d'immigrants "per complir el principi constitucional de seguretat jurídica", el Grup Parlamentari de Convergència i Unió va preguntar:

- Quines actuacions empenirà el Govern per tal d'acomplir la recomanació del Síndic de Greuges?

**Resposta oral de la Conselleria d'Acció Social i Ciutadania (resum)**

En aquest moment hi ha una gran disparitat de criteris que utilitzen els ajuntaments en la gestió dels padrons, possiblement perquè hi ha una insuficiència en la regulació específica i detallada en aquest àmbit. Encara que la regulació d'aquest tema ha de ser respectuosa amb l'autonomia local, ha de garantir també la seguretat jurídica. Per això, el Departament ha preparat uns models orientatius dels informes de disponibilitat d'habitatge i d'inserció social de les persones immigrades, que s'estan facilitant a tots els ajuntaments que ho sol·liciten perquè els serveixin de guia a l'hora de poder emetre els informes respectius.

La Secretaria d'Immigració va fer una jornada de debat i d'anàlisi sobre l'empadronament i la gestió del fet migratori, i s'estan finançant programes i actuacions perquè els desenvolupin els ajuntaments amb relació als informes sobre el reagrupament familiar o l'arrelament social. També es disposa d'un grup de treball permanent sobre el món local, constituït recentment dintre de la Taula de Ciutadania i Immigració, l'objectiu del qual és treballar sobre la gestió del padró municipal, entre altres matèries.

**2.3. La segregació escolar a Catalunya**

15/05/2008	Data de presentació al Parlament
20/05/2008	Admissió a tràmit i acord d'escoltar el criteri de la Junta; Presidència del Parlament
30/05/2008	Publicació de l'informe
02/06/2008	Publicació de la tramitació exclusiva per Comissió
13/10/2008	Debat en comissió; Comissió del Síndic de Greuges

**Resum**

El Síndic va presentar un estudi extraordinari en el qual posa de manifest que des del 2004 ha observat amb preocupació que el fenomen dels anomenats *guetos escolars* s'ha començat a visibilitzar en algunes localitats catalanes, la qual cosa ha alertat sobre els indicis creixents de segregació escolar a Catalunya. Així, l'Informe anual del 2006 ja cridava l'atenció sobre les evidències d'algunes queixes relacionades directament o indirectament amb els processos de segregació escolar, la qual cosa va motivar l'obertura de l'actuació d'ofici 01295/07, sobre els processos d'escolarització als centres sostinguts amb fons públics, amb l'objectiu de valorar les característiques del problema i col·laborar amb les administracions implicades, especialment amb el Departament d'Educació, en la recerca de mesures per pal·liar el fenomen.

Els resultats d'aquesta actuació d'ofici es van concretar en aquest informe extraordinari, en el qual es fa un estudi de la distribució de les places educatives a Catalunya i es fa palès que actualment creix el risc de fragmentació social dins del sistema educatiu, a causa del procés de segregació escolar que viuen alguns barris de ciutats catalanes.

El Síndic entén que la segregació escolar és, d'una banda, un reflex de la mateixa segregació urbana –un fenomen la solució del qual supera les possibilitats de la política educativa– i, de l'altra, un producte de la mateixa concentració escolar de població en situació de risc d'exclusió i de les estratègies de fugida d'altres famílies que, tot i que sovint resideixen al mateix territori, opten per cercar alternatives d'escolarització respecte a les escoles més estigmatitzades i, de vegades, més guetitzades.

El Síndic crida l'atenció sobre el fet que els fenòmens de guetització o de segregació escolars constitueixen una vulneració de drets que ha de ser objecte tant d'anàlisi com d'intervenció per part de les administracions públiques. I amb l'informe presenta les principals cares del fenomen de la segregació escolar a Catalunya tant des d'un punt de vista quantitatiu com qualitatiu.

Amb aquest objectiu, l'informe també revisa els aspectes de context que poden ser generadors dels processos de segregació, mesura els índexs de segregació per municipis i identifica els punts del territori on es fa més evident el problema.

A partir de l'anàlisi de les queixes que arriben a la institució, l'informe assenyala també on se situen els problemes en la gestió dels processos d'escolarització relacionats directament o indirecta amb la segregació escolar. Així, analitza problemes relacionats amb la planificació educativa, amb la gestió de l'accés, etc.

L'anàlisi del marc normatiu i les polítiques educatives en curs també són objecte d'estudi pel Síndic. Respecte d'aquest punt, el Síndic considera que les administracions infrautilitzen el marc normatiu vigent i les eines de política educativa disponibles per combatre un fenomen que es consolida al sistema educatiu català.

### Principals recomanacions del Síndic

#### Planificació educativa

- Els criteris sociodemogràfics han de pesar tant o més que els criteris urbanístics a l'hora de planificar la ubicació de nous centres o l'obertura de noves línies.
- Garantir la gratuïtat real i unes condicions materials de qualitat al conjunt de centres sufragats amb fons públics.
- Tenir present que la millora de les condicions d'accessibilitat ha d'afavorir l'equitat en la distribució de la demanda escolar en funció del seu nivell socioeconòmic.
- Controlar l'impacte que aquesta situació d'aularis prefabricats pot generar sobre l'atracció de la demanda i sobre la disponibilitat de places vacants en el període de matrícula viva.
- Impulsar models de zonificació escolar que afavoreixin l'heterogeneïtat en la composició social dels centres.
- Les administracions competents han de revisar els models de zonificació imperants en la lògica de combatre la segregació escolar.
- Impulsar l'ús del contracte-programa com a mecanisme de lluita contra la segregació. Aquest instrument és el mecanisme que ha de compensar les dificultats que implica la falta de concerts.

#### Gestió de l'accés

- Tancar els centres segregats a la matrícula viva i donar suport a les comissions d'escolarització.
- Posar fre a la "solució fàcil" d'ubicar la població nouvinguda en determinats centres i evitar escolaritzar matrícula viva als centres segregats, independentment de les places vacants disponibles.
- Utilitzar les ampliacions i les reduccions de ràtios i de grups i de les adscripcions de centres com a instrument per a l'equitat educativa.
- Evitar concedir ampliacions de ràtio o de grups mentre altres centres amb una demanda més feble encara tinguin vacants disponibles, aplicar la reducció de ràtio als centres segregats a fi de reduir el nombre de vacants disponibles i limitar les ampliacions de ràtio al foment de la distribució equitativa de l'alumnat amb necessitats educatives específiques.
- Allargar la reserva de places un cop acabat el procés de preinscripció i impulsar polítiques actives

per optimitzar l'ús d'aquesta mesura. Es proposa que els ajuntaments, conjuntament amb el Departament d'Educació, estableixin les estratègies d'actuació i d'acompanyament necessàries per distribuir efectivament l'alumnat amb necessitats educatives específiques entre centres, de manera que preferentment tots els centres cobreixin aquesta reserva de places.

- Establir un compromís polític sobre el control de les irregularitats en el procés d'admissió. Es demana als ajuntaments que hagin rebut denúncies sobre falsos empadronaments que investiguin adequadament les presumptes irregularitats i que tramitin la baixa del padró d'habitants de les persones que hagin falsejat el domicili de residència. I es demana a les diferents administracions implicades que inverteixin els esforços necessaris per intentar resoldre els casos sobre presumptes irregularitats abans d'iniciar el curs escolar.

#### Polítiques d'informació

- Articular una política activa d'informació a les famílies que compensi les desigualtats socials a l'hora d'accedir-hi.
- Reforçar el coneixement de les famílies respecte als drets d'elecció de centre i incorporar referències als diferents instruments de què disposa l'Administració educativa per a la gestió de la informació a les famílies, com ara el mateix full de preinscripció o la pàgina web.

#### Mesures compensatòries

- Garantir que la provisió de professionals dels centres segregats sigui conseqüent amb el nivell de complexitat que gestionen i cercar els mecanismes d'incentivació necessaris per atraure el millor professorat als centres més problemàtics.
- Impulsar la integració d'escoles segregades i no segregades.
- Promoure polítiques actives d'atracció de la demanda, com ara l'acompanyament de les famílies envers els centres guetitzats.
- El Departament d'Educació hauria de definir per als centres guetitzats plans de xoc que en minimitzin progressivament la guetització. Aquests plans passen per desenvolupar bona part de les mesures, tant de caràcter actiu com passiu, descrites en els epígrafs anteriors.

## Seguiment

### 1. Activitat del Parlament de Catalunya

#### a. Mocions

**Moció 23/VIII del Parlament de Catalunya, sobre les polítiques d'escolarització dels alumnes procedents de països estrangers**

Tram.	302-00082/08
Presentació:	Grup Parlamentari de Convergència i Unió
11/02/2008	Admissió a tràmit de la iniciativa; Mesa del Parlament
14/02/2008	Publicació de la iniciativa
25/02/2008	Publicació de les esmenes presentades
25/02/2008	Publicació de l'aprovació en el Ple

#### Text de la Moció:

El Parlament de Catalunya insta el Govern a:

- Garantir les condicions i els recursos necessaris als centres que presten el servei d'interès públic educatiu per a l'atenció de l'alumnat nouvingut amb necessitats educatives específiques en les poblacions en què l'escolarització dels nouvinguts és compartida de manera equilibrada. Amb aquesta finalitat, cal dotar tots i cadascun d'aquests centres d'aules d'acollida, de plans educatius d'entorn i de nous programes específics.
- Vetllar, conjuntament amb els ajuntaments, pel compliment de la legalitat del procés d'admissió de l'alumnat en el servei públic educatiu mitjançant les comissions d'escolarització.
- Garantir que la informació i l'orientació que reben les famílies en el procés de preinscripció dels alumnes siguin correctes i completes per facilitar una distribució equilibrada de l'alumnat amb necessitats educatives específiques i, d'aquesta manera, possibilitar que tots els centres sostinguts amb fons públics facilitin la integració social i, alhora, afavorir una qualitat educativa adequada a tota la població escolar.
- Continuar desenvolupant el Pla per a la llengua, la interculturalitat i la cohesió social (Pla LIC) i enfortir la coordinació entre les aules d'acollida, els centres acollidors, els plans educatius d'entorn, els nous programes específics, els plans de desenvolupament comunitari i les escoles d'adults per assegurar la creació de condicions educatives d'igualtat i impedir la segregació escolar i la segregació social.
- Assegurar l'oferta de serveis d'orientació escolar i vocacional a l'alumnat adolescent nouvingut, en la qual han de tenir un paper important els futurs programes de qualificació professional inicial (PQPI).

- Reforçar les diverses iniciatives que ja es duen a terme, com ara les aules obertes i els projectes singulars, amb l'objectiu d'afavorir la futura inserció professional de l'alumnat adolescent nouvingut.

**Control del compliment de la Moció 23/VIII, sobre les polítiques d'escolarització dels alumnes procedents de països estrangers**

Tram.	390-00023/08
21/02/2008	Aprovació de la Moció
04/03/2008	Assignació de la Comissió que ha de fer-ne el control
01/07/2008	Admissió a tràmit i tramesa a la Comissió
07/07/2008	Publicació de la documentació

**Informe sobre el control del compliment de la Moció 23/VIII, presentat pel Departament d'Educació (resum)**

Llengua vehicular

- El Departament d'Educació continua l'aplicació del Pla per a la llengua, la interculturalitat i la cohesió social (Pla LIC), iniciat l'any 2004.
- Entre els altres programes específics per assegurar que el català és la llengua vehicular de l'ensenyament i la llengua de referència en el marc del tractament del plurilingüisme als centres, el Departament d'Educació ha aplicat metodologies d'immersió lingüística. El Departament duu a terme des del curs 2006-2007 un pla d'aplicació i de seguiment de les metodologies de la immersió que han d'abastar centres de tots els serveis territorials.

Pla d'acollida

- Tots els centres que presten el servei públic d'educació a les poblacions en què l'escolarització de l'alumnat nouvingut amb necessitats educatives específiques és compartida de manera equilibrada tenen accés a tots els instruments, les mesures i els recursos del Pla LIC.
- En el marc del Pla, els centres educatius elaboren un pla d'acollida i d'integració, en el qual fixen un protocol d'actuació respecte de l'alumnat de nova incorporació al centre, en què s'estableixen mesures específiques per atendre les necessitats comunicatives de l'alumnat, en el marc del respecte a la diversitat lingüística i del foment de la llengua catalana.

Aules d'acollida

- Les aules d'acollida són un instrument bàsic del Pla i tenen la funció de reforçar els coneixements de

llengua catalana de l'alumnat nouvingut i facilitar la integració emocional.

- A l'hora d'assignar una aula d'acollida a un centre es tenen en compte diversos paràmetres: el nombre d'alumnes nouvinguts i matriculats durant els darrers dos anys (dada que es combina amb el percentatge d'alumnat de nacionalitat estrangera), la situació socioeconòmica de l'entorn, i l'equilibri en l'oferta educativa de la zona per evitar la concentració de l'alumnat nouvingut en un mateix centre o en una mateixa tipologia de centres.

#### Processos d'admissió

- D'acord amb el que disposa l'article 21.1 del Decret 75/2007, pel qual s'estableix el procediment d'admissió de l'alumnat als centres educatius en els ensenyaments sufragats amb fons públics per garantir el compliment de les normes sobre admissió, el Departament d'Educació constitueix comissions d'escolarització a les quals correspon, entre d'altres, supervisar el procediment d'admissió de l'alumnat i el compliment de les normes que el regulen.
- Tot el procés és públic i hi participen àmpliament els diferents sectors de la comunitat educativa.
- Des del curs 2004-2005 s'han constituït progressivament oficines municipals d'escolarització que col·laboren amb les comissions d'escolarització en la planificació de places escolars i l'orientació a les famílies per afavorir una distribució de l'alumnat que faciliti la cohesió social i la qualitat educativa.

#### Programes de diversificació curricular

- Els programes que s'estan impulsant actualment són els programes de diversificació curricular, els programes de diversificació curricular específics per a alumnes amb inadaptació al medi escolar i risc d'exclusió social i els programes de qualificació professional inicial.

### b. Interpel·lacions i preguntes al Govern

#### Interpel·lació al Govern sobre les polítiques d'escolarització dels alumnes procedents de països estrangers

Tram.	300-00101/08
Formulació:	Grup Parlamentari de Convergència i Unió
01/02/2008	Admissió a tràmit; Mesa del Parlament
06/03/2008	Publicació de la substanciació de la iniciativa

#### Text de la interpel·lació:

Quin és el capteniment del Govern pel que fa a les polítiques d'escolarització dels alumnes procedents de països estrangers?

#### Substanciació de la iniciativa pel conseller d'Educació (resum)

Procés d'arribada de nouvinguts en aquest curs concret i entorn del fenomen del reagrupament familiar

- Durant el primer trimestre de 2008 s'han incorporat 2.500 alumnes al sistema educatiu català.
- En aquest mateix període s'han registrat 11.000 moviments de població d'un o altre indret, amb la qual cosa la complexitat de l'atenció necessària que han de rebre aquests alumnes i de la capacitat dels centres i dels docents per assumir aquesta funció amb èxit és prou evident.

#### Acollida de nouvinguts

- Catalunya dona aixopluc educatiu a prop de 130.000 alumnes, la immensa majoria dels quals han arribat els últims set o vuit anys.
- A més de planificar correctament les dotacions físiques i docents, el Departament disposa d'un model de política d'acollida que funciona des del 2004 i que s'està demostrant com la millor eina per fer front a aquestes situacions.
- La política d'acollida s'articula en tres eines principals: les aules d'acollida, els plans d'entorn i la immersió lingüística. Les aules d'acollida aporten un esforç estructural molt important. Hi ha prop de 1.200 aules d'acollida al conjunt del país que tenen una funció de rebuda educativa i social, una funció integradora, i que són una referència a Espanya i a Europa. Els plans d'entorn, per la seva banda, permeten potenciar la relació entre l'escola i l'entorn; la integració social i educativa efectiva dels alumnes i de les seves famílies, i la posada a disposició d'aquestes famílies d'un conjunt de serveis públics, d'activitats i de mecanismes de relació i d'integració ciutadana efectiva en tots els casos. La immersió lingüística busca la consecució efectiva de la pedagogia que fa honor al concepte del català com a llengua vehicular i que hi respon amb tota eficàcia i, a més, amb mètodes renovats.

Polítiques que el Departament d'Educació i el Govern de Catalunya desenvolupen per fer front a les qüestions relacionades amb l'acollida dels nouvinguts

- S'ha de distingir entre la situació estructural per atendre les necessitats d'acolliment de nouvinguts (aules d'acollida, plans d'entorn i immersió lingüística) i la manera de fer front a una situació específica dintre d'aquesta estructura, que és el procés i

el moment, el període inicial, el moment de l'arribada de nous alumnes durant el curs, i fins i tot el que succeeix en determinades zones al llarg de tot el curs.

- Per als alumnes que ja hi són, per al bé dels alumnes que hi arriben, per al bé dels docents que se n'han de fer responsables, no solament és interessant, sinó perfectament necessari, articular mesures addicionals a les que s'han explicat anteriorment per aconseguir efectes positius en aquest terreny. El Departament té un model ja absolutament elaborat que inclou totes aquestes qüestions.
- La planificació ha permès fer front en aquests últims anys a un creixement molt significatiu de la població escolaritzada, de la població nouvinguda i del conjunt de la població escolaritzada. És aquest creixement tan intens el que explica algunes de les tensions naturals en la dotació necessària per atendre els alumnes de tots els territoris del país.
- S'ha invertit quatre vegades més del que s'havia invertit en el mandat anterior.
- El Departament d'Educació treballa de manera coordinada amb la resta de departaments a l'hora de planificar i executar aquest tipus d'actuacions. De fet, els plans d'entorn són més que un instrument estrictament educatiu, són un exemple de coordinació i d'actuació conjunta amb ajuntaments i amb altres serveis de la Generalitat.

## 2. Actuació de les administracions públiques

### 2.1. Departament d'Educació i municipis

Alguns ajuntaments han introduït mesures per distribuir millor l'alumnat d'incorporació tardana. L'Ajuntament de l'Hospitalet, ciutat amb elevats índexs de segregació escolar, ha establert noves mesures per millorar la distribució de l'alumnat estranger.

Cal destacar també la iniciativa del Consorci d'Educació de Barcelona. Per tenir un control més acurat dels possibles falsos empadronaments, el Consorci envia cartes prèvies a la preinscripció en què informa els ciutadans de l'empadronament que li consta a l'Administració. Igualment, el Consorci fa un seguiment individualitzat de les possibles irregularitats en el procés de matrícula.

També el Consorci de Barcelona i alguns municipis estan introduint criteris de segregació escolar en decisions relatives a l'ampliació de ràtios o l'obertura de nous grups en determinats centres.

Alguns municipis estan introduint nous sistemes de zonificació escolar. Molts es veuen obligats a fer-ho per complir la normativa que es deriva del Decret 75/2007 (que obliga l'Administració educativa a oferir

la mateixa zonificació per a l'escola pública i la concertada). D'altra banda, alguns municipis han aprofitat aquesta oportunitat per introduir noves zones que permetin afavorir l'heterogeneïtat social de la demanda educativa. Un exemple clar d'aquest canvi és el que ha fet la ciutat de Terrassa, on s'ha aprovat una nova zonificació que entrarà en funcionament el proper curs escolar.

### 2.2. Projecte de llei d'educació de Catalunya

El nou Projecte de llei d'educació de Catalunya introdueix alguns aspectes que poden afavorir el desplegament de polítiques per combatre la segregació escolar. D'una banda, el Projecte de llei fa referència a mesures ja previstes en la normativa vigent perquè l'Administració pública faci una planificació que asseguri una distribució socialment equilibrada de les necessitats educatives. D'altra banda, introdueix algunes novetats significatives que poden ser importants des del punt de vista de la segregació escolar.

Així, l'article 46 del Projecte de llei fa referència a dos aspectes que poden ser importants: l'establiment de proporcions territorials màximes en l'escolarització d'alumnes amb necessitats educatives especials (NEE) i el possible allargament de la reserva de places fins a l'inici de curs.

Un altre aspecte destacat fa referència a una atribució de les competències de les oficines municipals d'escolarització superior a l'actual. Així, l'article 44 del Projecte de llei atribueix a les oficines municipals d'escolarització funcions de supervisió i gestió del procés d'admissió atribuïdes per la mateixa Llei o determinades pel govern. També destaca en aquest mateix article que els centres que presten el Servei d'Educació de Catalunya estan obligats a facilitar a l'òrgan de supervisió i gestió del procés d'admissió de l'alumnat tota la informació de què disposin sobre sol·licituds d'admissió i la que li sigui requerida per aquell òrgan, i també la que es determini reglamentàriament. De la mateixa manera, l'òrgan de supervisió i gestió del procés ha de facilitar a cada centre la informació de què disposi, d'acord amb els criteris de publicitat i transparència que han de regir en el procés d'admissió.

## 3. SEGUIMENT D'ALTRES ESTUDIS O INFORMES DEL SÍNDIC DE GREUGES

### 3.1. Contaminació acústica

El dia 23 de gener de 2007 el Síndic va presentar al Parlament un informe extraordinari sobre contaminació acústica en el qual s'assenyala que l'incompliment de les mesures que fixen límits al soroll vulnera el dret al descans de les persones afectades.



Una de les conclusions principals d'aquest estudi 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, el Síndic 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) per complir la normativa sobre soroll.

L'informe fa una referència especial als espais sense soroll i als municipis no sorollosos (espais que per la seva singularitat tindrien uns nivells de qualitat acústica per sobre del que és habitual). 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 a introduir una cultura del silenci.

### Seguiment

Interessant-se sobre els problemes generats per l'incompliment de la normativa sobre emissions sonores i específicament sobre els ajuts als ajuntaments respecte a la contaminació acústica i l'elaboració de mapes sònics, els grups parlamentaris es van adreçar al Govern en el marc dels tràmits parlamentaris 314-01485/08, 314-01488/08, 314-01489/08 i 314-01490/08. De la resposta escrita del Govern es desprèn, entre d'altres, el següent:

- El Departament de Medi Ambient i Habitatge ha posat a disposició dels ens locals un servei d'assistència tècnica, des de l'any 2005 amb continuïtat fins a l'actualitat, organitzat de manera que es pot cobrir tot el territori, per fer mesuraments de soroll, vibracions, en horari diürn o nocturn, dies laborables o festius, perquè els ajuntaments que ho sol·licitin puguin fer l'avaluació de les queixes dels ciutadans.
- Des del mes de març de 2005 el Departament de Medi Ambient i Habitatge ha creat grups de treball tècnic adreçats a tots els municipis que formen aglomeració i infraestructures de transport que, d'acord amb l'article 25 de la Llei 16/2002, de protecció contra la contaminació acústica, han d'elaborar mapes estratègics de soroll, amb l'objectiu de fer una gestió ambiental d'aquest contaminant.
- L'any 2006 es va portar a terme un programa d'actuació amb l'objectiu d'informar els responsables municipals de les seves competències sobre contaminació acústica, impulsar el procés d'aprovació del mapa de capacitat acústica municipal i implicar persones relacionades en la gestió del soroll ambiental.

- S'està definint la metodologia que s'ha d'aplicar per elaborar els mapes sònics d'acord amb les prescripcions de la Directiva 2002/49, sobre avaluació i gestió del soroll ambiental. Una de les prestacions significatives que fa el Departament és facilitar als ajuntaments que encara no en disposen la implantació d'un sistema d'informació geogràfica (GIS), eina necessària per desenvolupar les tasques que cal acomplir.
- En matèria de formació de tècnics, l'Escola d'Administració Pública de la Generalitat, amb la participació de tècnics del Departament de Medi Ambient i Habitatge, fa cursos específics sobre contaminació acústica. La formació va adreçada a funcionaris de les administracions públiques. L'any 2006 es van fer cursos a Barcelona, Tarragona i Lleida.
- D'acord amb la Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica, l'establiment d'objectius de qualitat acústica en les àrees urbanes és competència de l'Administració local, per la qual cosa el Govern no té competències per elaborar la planificació esmentada i, per tant, no disposa d'una partida pressupostària específica per a aquest concepte.

### 3.2. El tractament de l'assetjament psicològic en el marc de les administracions públiques catalanes

L'any 2007 el Síndic va presentar un informe extraordinari en el qual s'assenyalava que a la institució s'havien rebut diverses queixes plantejades per treballadors públics, ja fossin dependents de la Generalitat de Catalunya o de l'Administració local, en les quals els afectats consideraven que havien estat víctimes de discriminació a la feina, situació atribuïda a l'assignació de tasques que no consideraven pròpies o a una concessió inadequada dels permisos o les llicències que disposa la legislació social, entre altres situacions fàctiques.

Davant d'aquestes situacions, el Síndic va destacar, entre altres coses, la necessitat 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 i doni compte de les conductes constitutives d'assetjament psicològic. Pel que fa al personal laboral, el Síndic va recomanar que l'Estatut dels treballadors hauria de tipificar com a infraccions els supòsits específics d'assetjament psicològic laboral.

### Seguiment

Concretament en relació amb aquesta recomanació, el Govern de l'Estat va aprovar un projecte de llei de modificació del Codi penal que inclou com a delictes l'assetjament psicològic a la feina, ja sigui a l'empresa privada o a l'Administració pública.

Pel que fa a la normativa catalana, la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, modifica el Decret legislatiu 1/1997 en matèria de funció pública per tipificar com a conducta susceptible de sanció disciplinària la "realització d'actes d'assetjament sexual o d'assetjament per raó de sexe, tipificats per l'article 5.3 de la Llei del dret de les dones a eradicar la violència masclista, i d'actes que puguin comportar assetjament per raó de sexe o assetjament sexual i que no siguin constitutius de falta molt greu". Aquestes previsions troben el reflex, entre d'altres, en àmbits com el laboral, mitjançant la previsió d'accions necessàries per detectar i identificar situacions de risc o existència de violència masclista.

### 3.3. Convivència i conflictes als centres educatius

El desembre de 2006 el Síndic va presentar al Parlament un informe extraordinari sobre convivència i conflictes als centres educatius en el qual, entre d'altres, demanava 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 va destacar també la importància de la mediació com a mecanisme de resolució de conflictes, els perills associats a la judicialització excessivament precipitada que experimenten alguns casos i l'enfortiment dels mecanismes de participació de la comunitat educativa com a la millor estratègia per prevenir situacions conflictives als centres escolars.

#### Seguiment

En relació amb aquest tema, els grups parlamentaris s'han adreçat al Govern de la Generalitat per preguntar-li sobre la situació l'assetjament escolar i la resolució de conflictes a Catalunya i sobre el desenvolupament d'estratègies de detecció i d'un protocol d'actuació davant del fenomen de l'assetjament escolar. En les seves respostes, en el marc dels tràmits parlamentaris 314-01200/08, 314-01201/08 i 314-01202/0, el Govern va explicar el següent:

**Tràmit 314-01200/08.** El Departament d'Educació davant les denúncies per assetjament en l'àmbit escolar

- Les denúncies són presentades per la persona que ha estat agredida o assetjada (o pel seu representant legal o el Ministeri Fiscal, en cas que sigui menor) contra la persona o les persones agressores. El Departament d'Educació no és part en aquests procediments i només té coneixement de les denúncies en el supòsit que el Ministeri Fiscal li

sol·liciti algun tipus de documentació o, per deferença, en cas que es tracti de menors, quan el Ministeri Fiscal comunica alguna resolució (normalment el decret d'arxivament de la Fiscalia, ja que es tracta de persones menors de catorze anys).

- D'acord amb les xifres sobre denúncies notificades al Departament d'Educació per la Secció de Menors de la Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, l'any 2003 es va presentar una denúncia, l'any 2004 tres denúncies, l'any 2005 dotze denúncies –dues de les quals van originar diligències policials–, i l'any 2006 sis denúncies –dues de les quals van originar diligències policials.
- 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 diferents 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 una formació en mediació. Als centres que tenen un servei de mediació el coordinador de mediació desenvolupa tot un seguit de mecanismes per a la detecció de situacions en què es pot aplicar. En molts casos, el mateix reglament de règim intern d'un centre recull els procediments que s'han seguit en cas de conflicte.

**Tràmit 314-01201/08.** Mesures per a la detecció i el protocol d'actuació de l'assetjament escolar

- El mecanisme de detecció de l'assetjament escolar és l'acció pedagògica ordinària i, en concret, l'acció tutorial. El tutor de l'alumne fa un seguiment particularitzat de les situacions i dels protagonistes: pares, alumnes, etc. El psicopedagog del centre, en el cas de l'educació secundària, i el professor de pedagogia terapèutica, en el cas de l'educació primària, presten una atenció individualitzada a l'alumne, si escau.
- La prevenció d'aquestes situacions es dissenya en diversos documents: el projecte educatiu de centre (PEC), el pla d'acció tutorial (PAT), el pla anual, el disseny curricular i els horaris. Cadascun d'aquests instruments cerca mecanismes i dissenya accions que donen resposta a la realitat del centre i possibiliten una bona acció pedagògica i una acció pedagògica preventiva.
- El Reglament de règim intern del centre estableix les mesures disciplinàries de què disposa i concreta el que estableix el títol quart del Decret 279/2006.

**Tràmit 314-01202/08.** Programa d'actuació per millorar la convivència als centres educatius

- Al curs 2006-2007 hi havia 52 centres amb plans de millora de centre implantats, que tenen com a punt bàsic la convivència. L'elaboració d'un pla de convivència concret i adequat a les característiques pròpies de cada centre permet 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 la regulació de la convivència als centres educatius de Catalunya, estableix que a cada centre s'ha de constituir una comissió de convivència amb la finalitat de garantir una aplicació correcta del que disposa el Decret, i també 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: la formació del professorat per mitjà dels programes d'innovació, en particular del programa de convivència i mediació; els plans de formació de zona, que atenen les demandes de formació dels centres, i els materials de què disposen els centres de recursos pedagògics.
- Durant els temps d'esbarjo els patis dels centres educatius estan sota la vigilància de professors i, a més, en molts centres hi ha activitats organitzades per facilitar la bona convivència, ja siguin esportives o d'una altra mena.
- El menjador i el transport escolar estan supervisats per monitors que actuen coordinats amb les normes que estableix el reglament de règim intern del centre educatiu.

### 3.4. L'accés a Internet per banda ampla: un dret que cal universalitzar

El mes de juny de 2006 el Síndic va publicar aquest informe extraordinari que donava compte de les diverses problemàtiques derivades del servei d'accés a Internet per banda ampla. En particular posava en relleu els problemes amb què es troben les persones que contracten aquest servei d'Internet mitjançant la banda ampla, els problemes d'accés a aquest servei per la manca de cobertura en gran part del territori (*fractura digital*) i la manca d'una regulació específica sobre aquesta matèria, entre d'altres.

A l'informe, el Síndic recomanava millorar el marc normatiu vigent en aquesta matèria i assenyalava que la UE hauria de fer un pas endavant per garantir un veritable accés a la informació, per la qual cosa recomanava la modificació de la configuració legal del servei universal en matèria de comunicacions, mitjançant la inclusió de la prestació d'accés a Internet per mitjà de la banda ampla. Igualment recal·lava la necessitat de garantir l'establiment de la connexió a Internet de banda ampla com un servei universal.

### Seguiment

En el marc de l'actuació d'ofici 30075/07, el Departament de Presidència va explicar al Síndic que solament catorze municipis romanien sense connexió a Internet per banda ampla (dada del maig de 2008) i que es preveia que tinguessin aquest accés al final de 2008.

Pel que fa a les recomanacions en matèria de configuració normativa del servei universal de comunicacions electròniques, cal fer referència a la Llei estatal 56/2007, de 28 de desembre, de mesures d'impuls de la societat de la informació, que introdueix una novetat que convé destacar. L'article 7 de la Llei modifica l'article 22 de la Llei general de telecomunicacions, modificant la definició del servei universal de telecomunicacions, fent referència, per primera vegada, a les comunicacions per banda ampla com a contingut del servei universal.

Per la seva banda, la Comissió Europea va desestimar la possibilitat de modificar la normativa que havia plantejat el Síndic, d'acord amb el que estableix la Comunicació de la Comissió al Consell, al Parlament Europeu, al Comitè Econòmic i Social Europeu i al Comitè de les Regions, sobre la revisió de l'abast del servei universal, de 7 d'abril de 2006. (El Síndic no té constància que s'hagi concretat cap projecte de modificació de la directiva esmentada que incorpori la banda ampla al contingut del servei universal).

Quant a la universalitat del servei, la disposició addicional segona de la Llei 56/2007 assenyalava que el Govern de l'Estat ha d'impulsar l'extensió de la banda ampla per assolir la cobertura universal abans del 31 de desembre de 2008. Amb tot, el Síndic considera que, d'acord amb els problemes de "definició" detectats en la normativa europea a què ja s'ha fet referència, el que estableix l'article 7 de la Llei estatal 56/2007 no comporta una garantia d'accés universal a la banda ampla des de la perspectiva d'una obligació jurídicament exigible per part dels ciutadans que no hi tenen accés.

En la línia de l'accessibilitat universal cal fer menció, també, del pla *Avanza*, de desenvolupament de la societat de la informació (d'àmbit estatal) i, dins d'aquest, del projecte PEBA, d'extensió de la banda ampla.

D'altra banda, en el marc de l'activitat parlamentària d'aquesta legislatura, els grups parlamentaris han formulat algunes preguntes al Govern sobre la cobertura de la banda ampla a Catalunya i sobre el projecte "Banda ampla rural". Sobre aquests temes, en el marc dels tràmits parlamentaris 314-01474/08, 314-01476/08, 314-01478/08, 314-01482/08, 314-01484/08 i 314-00382/08, el Govern ha explicat, entre d'altres, el següent:

Cobertura dels serveis de la banda ampla a Catalunya. Projecte "Banda ampla rural"

- La deficiència d'aquesta cobertura va ser el motiu pel qual la Generalitat de Catalunya va engegar el projecte "Banda ampla rural" per fer arribar l'accés a la banda ampla a totes les poblacions de més de cent habitants que no tinguessin cobertura del servei ADSL i suprimir la fractura digital territorial.
- L'any 2003, la Generalitat va convocar i adjudicar els contractes de desplegament del programa en dos lots diferents. La distribució del lot 1, adjudicada a Iberbanda, SA, estava formada bàsicament per les comarques de Ponent, Alt Pirineu i Aran, Terres de l'Ebre i Camp de Tarragona. La distribució del lot 2, adjudicada a la UTE Bac, estava formada per les comarques de Barcelona, Girona i la Catalunya central. Després de demostrar la manca d'ido-neïtat de les solucions tecnològiques proposades per donar servei al lot 2, es va procedir a resoldre el contracte corresponent i es va convocar un nou concurs, que es va adjudicar el 14 de març de l'any 2006 a l'empresa Iberbanda, SA, responsable de desplegar una xarxa de comunicacions electròniques mitjançant la tecnologia sense fils WiMAX. Aquests fets expliquen la prolongació temporal del projecte més enllà de la previsió de finalització per a l'any 2005 i el ritme diferent de desplegament existent en ambdós lots.
- El desplegament actual de la primera xarxa corresponent al lot 1 s'ha acomplert en un 90,4%, amb un romanent de deu estacions base per completar en funció de la construcció de les infraestructures. El lot 2, amb una dimensió de xarxa superior, de fins a cent trenta estacions base, presenta un desplegament de quaranta-vuit estacions base. El projecte esperava assolir els objectius inicials proposats al llarg de l'any 2007.
- El 31 de desembre de 2007 un 96,1% de la població tenia la possibilitat d'accés a Internet per banda ampla. L'objectiu és arribar fins al 99,2%. Aquesta xifra final del 99,2% comporta una fracció molt petita de població sense servei, però alhora molt important. Per aquesta raó, hi ha en estudi la continuació dels desplegaments en noves fases, a fi de millorar més aquest grau de disponibilitat.
- S'estan portant a terme els estudis actuals que permetran determinar les actuacions i les inversions que s'han de fer, tot considerant la possibilitat d'ampliar l'accessibilitat actual a les poblacions de fins a cinquanta habitants que no disposin de cap alternativa a la banda ampla.
- La continuïtat de l'empresa Iberbanda per a l'exploració de la xarxa de banda ampla rural desplegada, i també l'adjudicació, a aquesta empresa o a d'altres, de les possibles noves infraestructures originades per ampliacions posteriors respondran únicament a criteris tècnics, econòmics i de qualitat de servei, alineats tots al voltant de l'execució i el manteniment més òptims de la xarxa en qüestió.

### 3.5. La situació dels menors immigrants sols

El febrer de 2006 el Síndic va presentar al Parlament un informe extraordinari en el qual feia paleses les dificultats sobrevingudes amb l'augment del nombre de menors immigrants sols que arriben a Espanya. Aquests menors procedents normalment del nord d'Àfrica no són un col·lectiu uniforme, sinó que responen a realitats socials i humanes molt diverses. Moltes vegades són nois amb família coneguda, però que passen molta estona al carrer i han abandonat els estudis. En altres casos, provenen de famílies que viuen en zones rurals i vénen a buscar un futur millor.

La situació administrativa dels menors és complexa, ja que el procés de tutela per part de l'Administració triga molt i això fa que aquests menors estiguin per molt de temps en uns llimbs legals. En aquest sentit, el Síndic constata que les diverses administracions no tenen criteris ni pràctiques uniformes, fins i tot, entre territoris d'una mateixa comunitat.

El Síndic també crida l'atenció sobre el fet que el sistema d'atenció està desbordat i hi ha problemes en l'adequació, el disseny i l'organització dels recursos en relació amb una situació que és molt difícil. Hi ha recursos pensats per a estrangers i recursos generals, i en cap cas se sap amb certesa qui utilitza aquests recursos, com s'utilitzen ni com es passa dels uns als altres.

#### Seguiment

En relació amb aquest assumpte, durant aquesta legislatura, els grups parlamentaris s'han adreçat al Govern de la Generalitat per preguntar-li sobre la situació dels menors immigrants no acompanyats. Sobre aquesta qüestió, en una resposta conjunta per als tràmits 314-00057/08 i 314-00297/08, el Govern ha explicat el següent:

La Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA)

- Els menors arribats són majoritàriament nois procedents del Marroc que s'instal·len bàsicament a la ciutat de Barcelona.
- La Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) exerceix la protecció dels menors estrangers no acompanyats que arriben a Catalunya i que no tenen referents familiars.
- L'acció protectora de la DGAIA té un doble objectiu: d'una banda, millorar l'atenció i l'acolliment amb la realització d'un estudi individualitzat de la situació i del projecte migratori de cada noi; i, d'altra banda, afavorir el reagrupament familiar i el retorn del menor amb les condicions i les garanties corresponents, sempre que s'hagi descartat la inserció sociolaboral del menor a Catalunya.

### Primera acollida

- La DGAIA disposa de centres de primera acollida per atendre els menors estrangers que arriben a Catalunya. En aquests centres es dona atenció immediata als nois i, durant la seva estada, es valora la situació de cadascun d'ells i es fa la proposta més adequada. S'inicia el procediment per obtenir la documentació individual i, si escau, el procés de retorn a la seva família d'origen. Si la proposta és d'inserció, el noi passa als recursos ordinaris d'inserció sociolaboral.
- Alguns dels centres de primera acollida presten una atenció les vint-i-quatre hores i d'altres només durant la nit, mentre que durant el dia s'estan en altres recursos de primera acollida diürns.
- Als centres d'inserció sociolaboral els menors reben atenció residencial i es fa el seguiment dels nois que presenten un pronòstic positiu d'inserció sociolaboral.
- Els nois es formen en l'adquisició d'hàbits i es matriculen en cursos de formació ocupacional. També són atesos als centres d'acolliment i als centres residencials d'acció educativa de la xarxa de protecció ordinària de la DGAIA.
- Els joves disposen d'autorització de residència i de treball per quedar-se al país.

### El programa Barcelona-Tànger

- El model d'atenció es complementa amb el programa Barcelona-Tànger, impulsat pel Departament d'Acció Social i Ciutadania i promogut conjuntament per la Secretaria d'Infància i Adolescència, la Secretaria per a la Immigració i l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament. Es tracta d'un programa que pretén promoure l'assistència, la integració social i la prevenció dels desplaçaments sense famílies de menors marroquins residents majoritàriament a Tànger, i dels menors marroquins que ja han fet aquests processos, en relació amb els quals es considera convenient el retorn i reagrupament familiar al Marroc.
- El programa vol garantir el benestar d'aquests menors, contribuir al seu desenvolupament personal en un entorn de garanties pel que fa a la salut física, psíquica i ambiental, i millorar qualitativament la seva orientació educativa i ocupacional al país d'origen.
- Estableix tres eixos d'actuació: l'establiment de recursos residencials a Tànger, la creació de tallers formatius prelaborals i cursos de formació ocupacional vinculats al centre, mitjançant convenis amb el teixit empresarial català assentat a la zona, i el

seguiment i l'acompanyament individualitzats de cada menor amb les seves famílies d'origen.

### 3.6. El fenomen sense llar a Catalunya

En el marc d'aquest informe, presentat al Parlament el desembre de 2005, el Síndic va posar de manifest que la dificultat d'accedir a un allotjament digne, estable i segur, comporta dèficits d'integració social.

El Síndic va assenyalar que la categoria *sense llar* es refereix no solament al sector de la població que viu literalment al carrer, sinó a un ventall més ampli de situacions, com ara les persones o famílies que estan institucionalitzades temporalment en centres d'acollida o en albergs públics, famílies temporalment acollides en entitats privades, pensions, amics o parents; persones que estan en un hospital o en una presó i, quan surten, no tenen on anar, i finalment aquelles situacions d'infrahabitatge en què persones o famílies, sovint d'origen immigrant, malviuen en condicions d'amuntegament, la població que viu en barraques o descampats, els ocupes en cases abandonades en condicions insalubres, etc.

Atenent aquesta realitat, el Síndic va plantejar la necessitat de prioritzar les polítiques d'inclusió. Igualment, va assenyalar que els plans d'inclusió han de ser universals i garantir la participació dels agents socials i de les persones implicades.

### Seguiment

En relació amb les problemàtiques plantejades en aquest informe, la Comissió de Medi Ambient i Habitatge del Parlament de Catalunya, en sessió tinguda el dia 30 de gener de 2008, va debatre i aprovar el text de la Resolució 122/VIII, sobre l'accés als habitatges de protecció oficial de les persones en situació d'exclusió social (tràmit parlamentari 250-00356/08), d'acord amb la qual:

“El Parlament de Catalunya insta el Govern a desplegar les mesures establertes en la Llei 18/2007, del 28 de desembre, del dret a l'habitatge, i en el Pacte nacional per a l'habitatge 2007-2016, per a atendre els casos de persones en situació de risc social i, en especial, tot el que fa referència a llur accés, mitjançant contingents especials, a les adjudicacions d'habitatges protegits i a l'atorgament d'ajuts com a prestacions econòmiques de caràcter permanent.”



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

A. DESPLAÇAMENTS PEL TERRITORI .....	433
B. PROJECCIÓ EXTERIOR DE LA TASCA DEL SÍNDIC .....	451
C. RELACIONS AMB ALTRES INSTITUCIONS .....	457
D. ACTIVITATS DE COOPERACIÓ INTERNACIONAL .....	469





## A. DESPLAÇAMENTS PEL TERRITORI

### INTRODUCCIÓ

1. FIGUERES

2. SANT ADRIÀ DE BESÒS

3. VIC

4. RIPOLL

5. MARTORELL

6. BADALONA

7. REUS

8. LES BORGES BLANQUES

9. BANYOLES

10. VIELHA

11. GANDESA

12. PALAFRUGELL

13. MOLLET DEL VALLÈS

14. EL VENDRELL



## INTRODUCCIÓ

L'any 2008 ha estat el més prolífic de la història de la institució pel que fa als desplaçaments de l'oficina del Síndic a alguna població de Catalunya. Fins a catorze vegades l'equip del Síndic ha sortit de Barcelona i ha obert l'oficina per atendre durant tot un dia les persones que volien presentar queixa contra l'Administració o fer una consulta.

En nou d'aquestes catorze sortides (a Figueres, Vic, Ripoll, Reus, les Borges Blanques, Banyoles, Vielha, Gandesa i el Vendrell) es van visitar poblacions en les quals el Síndic ja havia estat anys enrere. Per contra, Sant Adrià de Besòs, Badalona, Martorell, Palafrugell i Mollet del Vallès rebien per primera vegada la visita.

A més de rebre els ciutadans, per a l'equip del Síndic els desplaçaments són una oportunitat de conèixer

les problemàtiques de la localitat visitada i mantenir un contacte més directe amb algunes entitats i col·lectius. També permet conèixer i supervisar diverses dependències de l'Administració, com ara centres sanitaris, policials i socials, que el síndic visita durant el desplaçament al municipi. En tots els desplaçaments Rafael Ribó també manté una trobada amb l'alcalde i sovint amb altres representants del municipi.

També aquest any, en cinc dels desplaçaments (Badalona, Reus, les Borges Blanques i Banyoles) es va aprofitar per fer una presentació territorial de l'Informe 2007, adreçada principalment a entitats i associacions, en el marc de la qual es va fer una incidència especial en els temes que afectaven cada zona.

Des de l'any 1996 i fins al final del 2008 el Síndic ha desplaçat setanta-dues vegades la seva oficina.

Data	Comarca	Municipi	Consulta	Queixa	Total
23/01/2008	Alt Empordà	Figueres	1	16	<b>17</b>
20/02/2008	Barcelonès	Sant Adrià de Besòs	1	12	<b>13</b>
05/03/2008	Osona	Vic	14	33	<b>47</b>
02/04/2008	Ripollès	Ripoll	24	16	<b>40</b>
07/05/2008	Baix Llobregat	Martorell	16	28	<b>44</b>
28/05/2008	Barcelonès	Badalona	10	29	<b>39</b>
04/06/2008	Baix Camp	Reus	17	20	<b>37</b>
11/06/2008	Garrigues	Borges Blanques, les	21	10	<b>31</b>
18/06/2008	Pla de l'Estany	Banyoles	4	16	<b>20</b>
30/06/2008	Val d'Aran	Vielha e Mijaran	6	5	<b>11</b>
08/10/2008	Terra Alta	Gandesa	9	9	<b>18</b>
22/10/2008	Baix Empordà	Palafrugell	21	17	<b>38</b>
26/11/2008	Vallès Oriental	Mollet del Vallès	18	25	<b>43</b>
17/12/2008	Baix Penedès	Vendrell, el	17	26	<b>43</b>
		<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>234</b>	<b>411</b>



## 1. FIGUERES

### 23 DE GENER DE 2008

Es van rebre un total de 20 visites, les quals van generar 16 queixes, 1 consulta i 3 addendes que els mateixos interessats van aportar a expedients ja iniciats amb anterioritat al desplaçament. Les queixes rebudes van ser molt variades i tractaven qüestions relacionades amb serveis socials, urbanisme, tributs, justícia, etc. El síndic va atendre les persones a les dependències d'atenció social del municipi, que va compartir amb el defensor del ciutadà local.

Durant la seva estada a Figueres, el síndic i el seu equip van visitar el CEIP Pous i Pagès, l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA) de l'Alt Empordà, el centre residencial d'acció educativa l'Albera, el centre penitenciari, l'Hospital de Figueres i el centre sociosanitari Bernat Jaume, el centre de salut mental Alt Empordà i el CAP Ernest Lluch.

L'escola Pous i Pagès està ubicada en un barri majoritàriament de població gitana.

	Q	C
1 Administració pública i drets	1	-
2 Consum	-	-
3 Cultura i llengua	-	-
4 Educació	1	-
5 Immigració	-	-
6 Infància i adolescència	-	-
7 Medi ambient	-	-
8 Relacions laborals i pensions	1	-
9 Sanitat	-	-
10 Seguretat ciutadana i justícia	4	-
11 Serveis socials	2	-
12 Tributs	3	1
13 Urbanisme i habitatge	4	-
14 Privades o inconcretas	-	-
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>1</b>

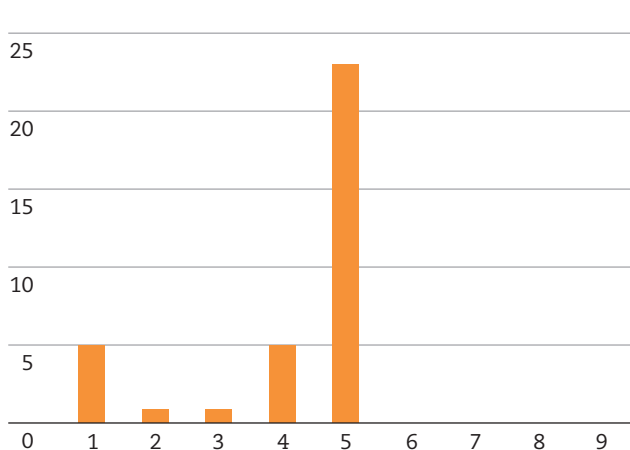
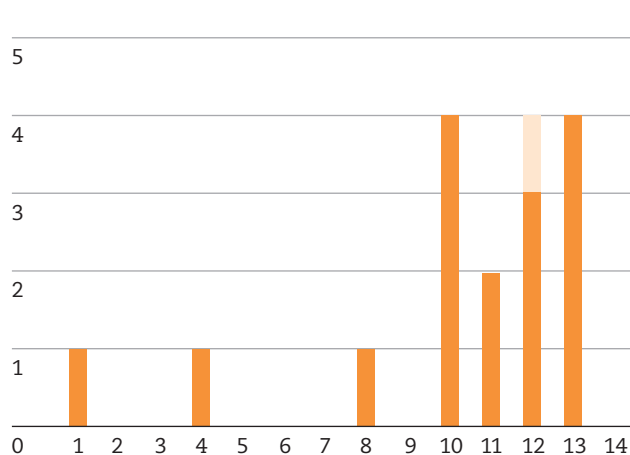
	Q
1 Administració autonòmica	5
2 Administració central	1
3 Administració institucional	1
4 Administració judicial	5
5 Administració local	23
6 Administració perifèrica	-
7 Serveis d'interès general	-
8 Altres	-
9 Privades	-
<b>Total</b>	<b>35</b>

Té un 60% d'ocupació, que es distribueix en quasi la seva totalitat entre població gitana i marroquina. Tot i ser un centre preferent, aquesta denominació no es tradueix en un augment significatiu del nombre de recursos.

A la reunió amb els membres de l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA) de l'Alt Empordà, aquests van exposar els problemes més significatius que es troben a la seva feina, com ara les dificultats de treball amb la població gitana, les dificultats d'atenció als nombrosos casos en estudi i seguiment, la llista d'espera i la impossibilitat de fer un treball de tractament i prevenció a causa de les urgències de diagnòstic.

A l'Hospital de Figueres i al centre sociosanitari Bernat Jaume, els equips de direcció dels dos centres van plantejar els nous reptes que han d'afrontar, el principal dels quals és l'ampliació de l'hospital.

Finalment, al CAP Ernest Lluch es van visitar les instal·lacions i es va rebre una explicació de l'estat actual de l'ampliació cap a les noves instal·lacions al sud de la ciutat.



## 2. SANT ADRIÀ DE BESÒS

20 DE FEBRER DE 2008

Es van rebre un total de 14 visites, que es van materialitzar en 12 queixes, 1 consulta i 1 addenda a una queixa iniciada amb anterioritat al desplaçament. Les problemàtiques relacionades amb l'educació i els serveis socials van ser els dos temes principals de queixa. Es van atendre els ciutadans al Casal de Cultura.

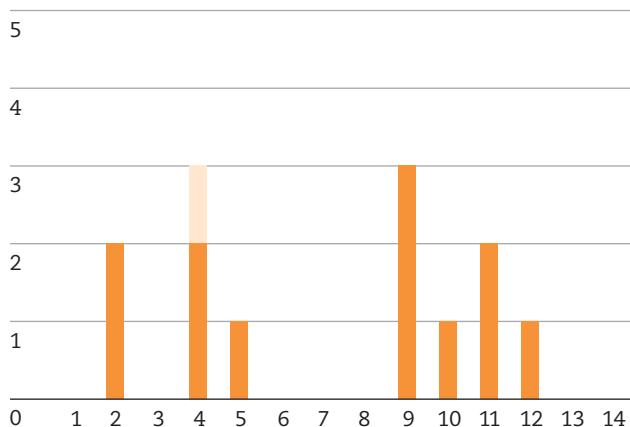
Durant la seva estada a Sant Adrià, el síndic va visitar la comissaria dels Mossos d'Esquadra i el mercat municipal, i es va reunir amb membres de la Plataforma d'Entitats i Veïns del barri de la Mina. A la comissaria, el síndic va rebre nombroses informacions de l'activitat que duu a terme la policia, va

visitar les principals dependències i va saludar els agents.

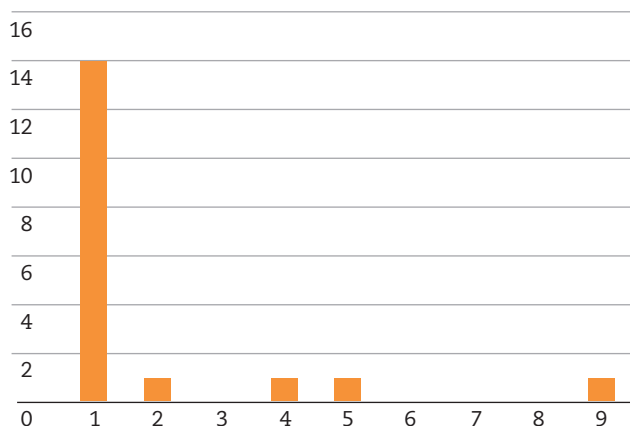
Els membres de la Plataforma d'Entitats i Veïns de l'Associació de Veïns de la Mina van exposar al síndic les mancances que observen en el pla de transformació social inclòs en el Pla de transformació del barri i la falta d'informació que en reben. També van queixar-se del retard en els terminis del pla de transformació urbanístic que provoca que més de 300 veïns afectats per real·lotjaments no tinguin informació sobre la seva situació.

Al mercat municipal el síndic es va reunir amb la junta, que va exposar els problemes sorgits arran del projecte de millora de les instal·lacions que obliga els paradistes a traslladar-se a un mercat provisional i a fer una inversió important.

	Q	C
1 Administració pública i drets	-	-
2 Consum	2	-
3 Cultura i llengua	-	-
4 Educació	2	1
5 Immigració	1	-
6 Infància i adolescència	-	-
7 Medi ambient	-	-
8 Relacions laborals i pensions	-	-
9 Sanitat	3	-
10 Seguretat ciutadana i justícia	1	-
11 Serveis socials	2	-
12 Tributs	1	-
13 Urbanisme i habitatge	-	-
14 Privades o inconcretes	-	-
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>1</b>



	Q
1 Administració autonòmica	14
2 Administració central	1
3 Administració institucional	-
4 Administració judicial	1
5 Administració local	1
6 Administració perifèrica	-
7 Serveis d'interès general	-
8 Altres	-
9 Privades	1
<b>Total</b>	<b>18</b>



### 3. VIC

#### 5 DE MARÇ DE 2008

Es van rebre un total de 49 visites, que es van materialitzar en 33 queixes, 14 consultes i 2 addendes a expedients de queixa que el Síndic ja estava investigant.

L'atenció a les persones es va fer al Mas dels Frares, edifici del campus de la Universitat de Vic. Les queixes exposades van ser de temàtica molt variada, des de la falta de recursos o els retards en el pagament d'ajuts en l'àmbit dels serveis socials fins a diverses problemàtiques relacionades amb el medi ambient, passant per temes d'habitatge o de consum. A banda de veïns de Vic, van anar a l'oficina del Síndic persones d'altres poblacions d'Osona, com ara Manlleu, Santa Eugènia de Berga, Taradell o Calldetenes.

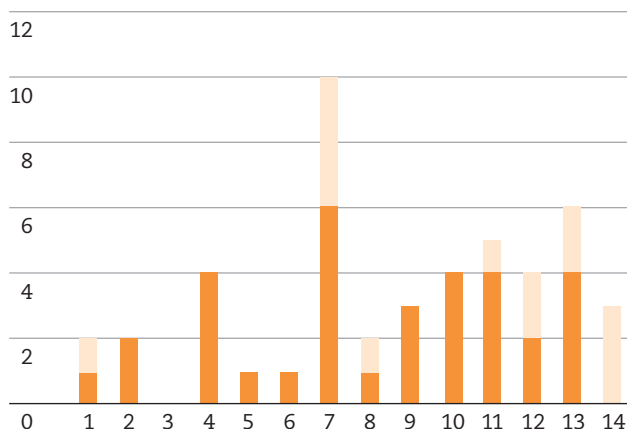
Una de les temàtiques abordades va ser la preocupació dels comerciants del barri del Remei, de Vic, constituïts en la Unió de Comerciants Remei Estadi (UCRE). La inseguretat ciutadana, les reformes i els

canvis que hi ha hagut al barri del Remei i que es preveu que hi haurà amb la reforma del Pla de barris van centrar bona part de la conversa.

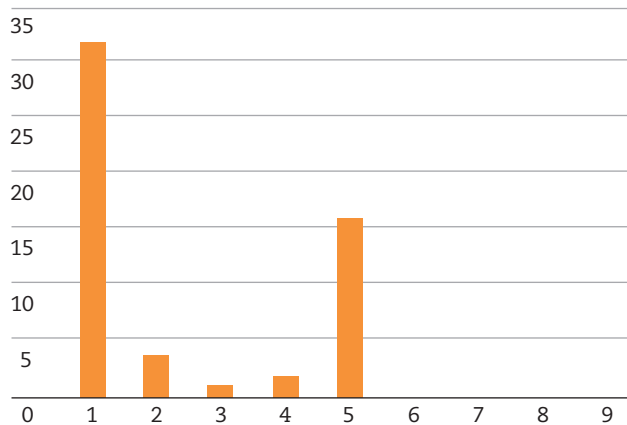
Al mateix barri del Remei el síndic va visitar el CEIP La Sínia, on un 70% dels alumnes són immigrants. En la reunió, la directora va explicar a l'equip del Síndic el projecte educatiu i el pla d'organització del centre. A l'escola d'educació especial Estel, es van reunir amb els responsables de l'Associació Sant Tomàs, entitat que gestiona el centre i altres serveis especialitzats en l'atenció de les persones amb discapacitat intel·lectual. Després d'una visita per les instal·lacions, els responsables de l'entitat van traslladar al síndic diverses queixes i suggeriments relacionats amb l'atenció de la població que atenen.

També el CAP El Remei i l'Hospital General van ser objecte de visita. Al CAP, els membres de la direcció assistencial van explicar als representants del Síndic el projecte d'ampliació que s'està portant a terme. A l'Hospital, centre de referència d'Osona i el Ripollès, es va mantenir una reunió amb la direcció, la gerència i els responsables de salut mental.

	Q	C
1 Administració pública i drets	1	1
2 Consum	2	-
3 Cultura i llengua	-	-
4 Educació	4	-
5 Immigració	1	-
6 Infància i adolescència	1	-
7 Medi ambient	6	4
8 Relacions laborals i pensions	1	1
9 Sanitat	3	-
10 Seguretat ciutadana i justícia	4	-
11 Serveis socials	4	1
12 Tributs	2	2
13 Urbanisme i habitatge	4	2
14 Privades o inconcretas	-	3
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>14</b>



	Q
1 Administració autonòmica	32
2 Administració central	4
3 Administració institucional	1
4 Administració judicial	2
5 Administració local	16
6 Administració perifèrica	-
7 Serveis d'interès general	-
8 Altres	-
9 Privades	-
<b>Total</b>	<b>55</b>



## 4. RIPOLL

### 2 D'ABRIL DE 2008

Durant tot el dia el síndic i els seus assessors van rebre 38 visites, de les quals es desprenen un total de 16 queixes i 24 consultes. Els membres de l'equip del Síndic van rebre les queixes i les consultes al Casal Cívic.

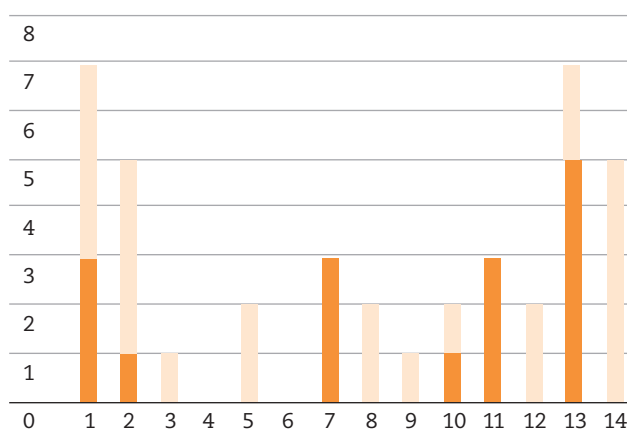
Barreres arquitectòniques, retards en el pagaments d'ajuts i subvencions i qüestions relacionades amb l'àmbit rural van ser alguns dels temes de les queixes presentades.

El síndic va aprofitar la seva estada al Ripollès per anar també a Campdevàrol, on va visitar l'hospital i es va reunir amb l'alcaldesa Núria López. A Ripoll també va mantenir una entrevista amb l'alcaldesa, Teresa Jordà.

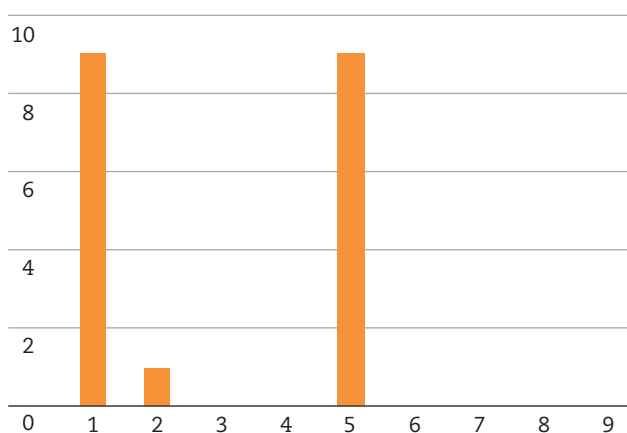
A l'hospital, l'equip directiu va mostrar la seva preocupació per l'estat de la xarxa viària, a causa de les obres de la C-17, i de la xarxa ferroviària de la comarca, que compliquen molt els desplaçaments dels equips mèdics i dels malalts. Una altra qüestió que afecta el servei sanitari és la comunicació via ADSL. La falta de cobertura ha obligat a buscar unes altres possibilitats com la fibra òptica i la radiofreqüència. Altres equipaments sanitaris que es van visitar van ser el CAP de Ripoll i el de Camprodon.

També va anar a la Fundació Eduard Soler, que agrupa l'Escola del Treball del Ripollès, un centre de tecnologia i altres serveis dedicats a les empreses, i la comissaria dels Mossos d'Esquadra a Ripoll. En la trobada amb el síndic, els caps policials de la comarca van valorar molt positivament les visites que les patrulles fan a les masies allunyades dels nuclis urbans.

	Q	C
1 Administració pública i drets	3	4
2 Consum	1	4
3 Cultura i llengua	-	1
4 Educació	-	-
5 Immigració	-	2
6 Infància i adolescència	-	-
7 Medi ambient	3	-
8 Relacions laborals i pensions	-	2
9 Sanitat	-	1
10 Seguretat ciutadana i justícia	1	1
11 Serveis socials	3	0
12 Tributs	-	2
13 Urbanisme i habitatge	5	2
14 Privades o inconcretas	-	5
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>24</b>



	Q
1 Administració autonòmica	9
2 Administració central	1
3 Administració institucional	-
4 Administració judicial	-
5 Administració local	9
6 Administració perifèrica	-
7 Serveis d'interès general	-
8 Altres	-
9 Privades	-
<b>Total</b>	<b>19</b>





## 5. MARTORELL

### 7 DE MAIG DE 2008

Es van rebre un total de 44 visites, que es van materialitzar en 28 queixes i 16 consultes. L'equip del Síndic va rebre les persones al Centre Cultural.

Les queixes van tractar qüestions molt variades, com ara els retards en la tramitació de la Llei de la dependència, problemàtiques d'urbanisme i de soroll, i el trasllat del peatge de l'autopista AP-7 al terme municipal de Castellví de Rosanes.

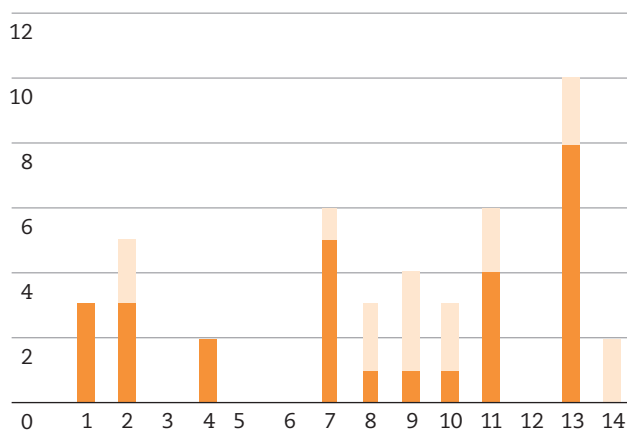
Durant la seva estada a Martorell, el síndic i el seu equip van visitar l'Hospital de Sant Joan de Déu, la residència d'avis Sant Joan de Déu, situada al costat de l'hospital, la comissaria dels Mossos d'Esquadra i

els pisos residència per a discapacitats psíquics de l'associació Arc de Sant Martí.

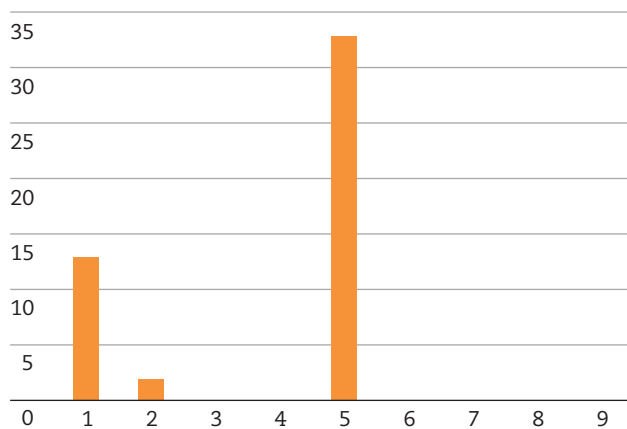
Durant la visita al pis residència de l'associació Arc de Sant Martí es va fer una xerrada amb els residents, vuit nois i noies. Els joves van explicar les seves situacions personals respectives i les feines que fan, i van destacar el bon ambient i les condicions que tenen al pis on viuen.

Arc de Sant Martí és una entitat d'iniciativa social a la comarca del Baix Llobregat, que es va constituir el febrer de 2005. La fundació surt de la iniciativa de l'Associació Pro Disminuïts Arc de Sant Martí, entitat que des de fa més de divuit anys atén les persones amb discapacitat intel·lectual i les seves famílies de diferents poblacions del Baix Llobregat Nord. A l'àrea bàsica policial, es van posar en relleu els trets fonamentals de l'actuació policial a la zona.

	Q	C
1 Administració pública i drets	3	-
2 Consum	3	2
3 Cultura i llengua	-	-
4 Educació	2	-
5 Immigració	-	-
6 Infància i adolescència	-	-
7 Medi ambient	5	1
8 Relacions laborals i pensions	1	2
9 Sanitat	1	3
10 Seguretat ciutadana i justícia	1	2
11 Serveis socials	4	2
12 Tributs	-	-
13 Urbanisme i habitatge	8	2
14 Privades o inconcretes	-	2
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>16</b>



	Q
1 Administració autonòmica	13
2 Administració central	2
3 Administració institucional	-
4 Administració judicial	-
5 Administració local	33
6 Administració perifèrica	-
7 Serveis d'interès general	-
8 Altres	-
9 Privades	-
<b>Total</b>	<b>48</b>



## 6. BADALONA

### 28 DE MAIG DE 2008

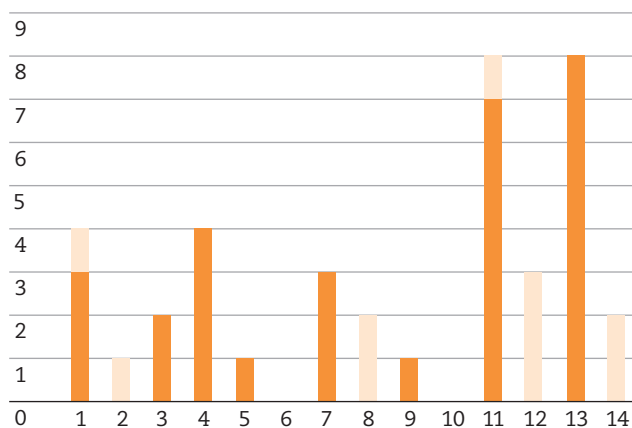
A l'oficina, que va romandre oberta durant tot el dia a l'Espai Betúlia, es van rebre 41 visites, de les quals es van obrir 29 expedients de queixa. Les altres 10 visites van ser consultes i les 2 restants van ser addendes d'interessats de queixes en tramitació a la institució per aportar nova informació.

Els retards i els problemes en la tramitació de la Llei de la dependència, com ara les demores en la valora-

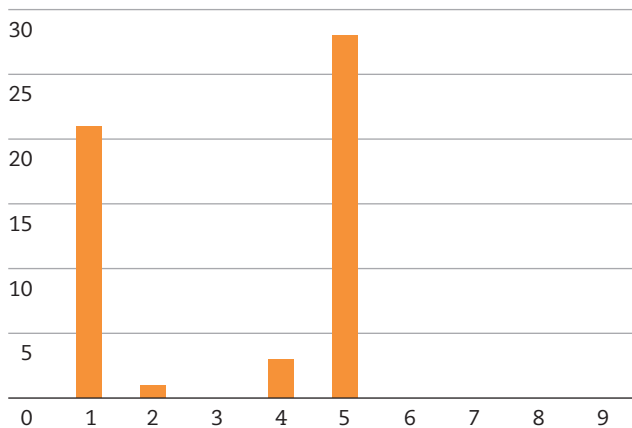
ció del grau de discapacitat o en els cobraments dels ajuts, van ser el motiu principal de les queixes rebudes. També se'n van presentar per qüestions relacionades amb l'urbanisme, per part d'associacions de veïns, amb l'educació, els sorolls, els serveis socials, etc.

En aquest desplaçament, el síndic va fer també una presentació de l'*Informe al Parlament 2007*, incidint especialment en les problemàtiques detectades a Badalona. La presentació, oberta a tothom, estava adreçada especialment a organitzacions i entitats socials.

	Q	C
1 Administració pública i drets	3	1
2 Consum	-	1
3 Cultura i llengua	2	-
4 Educació	4	-
5 Immigració	1	-
6 Infància i adolescència	-	-
7 Medi ambient	3	-
8 Relacions laborals i pensions	-	2
9 Sanitat	1	-
10 Seguretat ciutadana i justícia	-	-
11 Serveis socials	7	1
12 Tributs	-	3
13 Urbanisme i habitatge	8	-
14 Privades o inconcretas	-	2
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>10</b>



	Q
1 Administració autonòmica	21
2 Administració central	1
3 Administració institucional	-
4 Administració judicial	3
5 Administració local	28
6 Administració perifèrica	-
7 Serveis d'interès general	-
8 Altres	-
9 Privades	-
<b>Total</b>	<b>53</b>



## 7. REUS

### 4 DE JUNY DE 2008

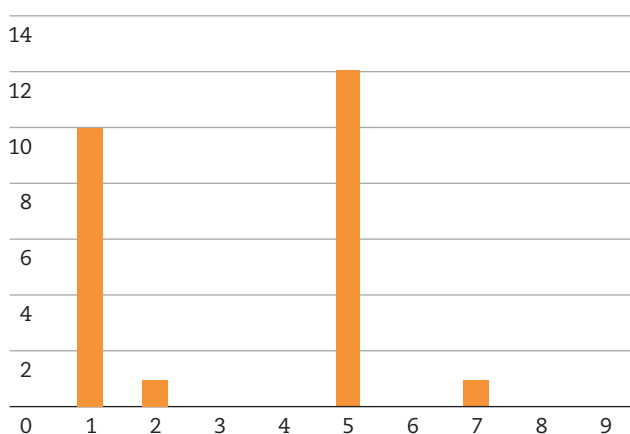
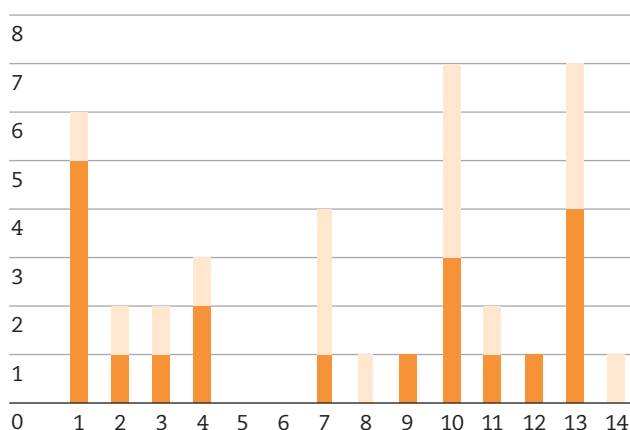
Es van rebre, al centre cívic Ponent, un total de 40 visites, que van donar lloc a 20 queixes, 17 consultes i 3 addendes a expedients que el Síndic ja havia iniciat amb anterioritat al desplaçament. Les queixes exposades a l'equip del Síndic van ser de tipologia molt variada i van girar entorn de temes de salut, ensenyament, multes de trànsit, tributs, habitatge, serveis socials, urbanisme, etc.

	Q	C
1 Administració pública i drets	5	1
2 Consum	1	1
3 Cultura i llengua	1	1
4 Educació	2	1
5 Immigració	-	-
6 Infància i adolescència	-	-
7 Medi ambient	1	3
8 Relacions laborals i pensions	-	1
9 Sanitat	1	-
10 Seguretat ciutadana i justícia	3	4
11 Serveis socials	1	1
12 Tributs	1	-
13 Urbanisme i habitatge	4	3
14 Privades o inconcretes	-	1
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>17</b>

	Q
1 Administració autonòmica	10
2 Administració central	1
3 Administració institucional	-
4 Administració judicial	-
5 Administració local	12
6 Administració perifèrica	-
7 Serveis d'interès general	1
8 Altres	-
9 Privades	-
<b>Total</b>	<b>24</b>

En aquest desplaçament, el síndic va fer una presentació de l'Informe 2007 al Centre de Lectura, i va incidir especialment en les problemàtiques detectades a Reus i al Baix Camp. La presentació, oberta a tothom, estava adreçada especialment a organitzacions i entitats socials.

Aquesta és la segona vegada que el síndic desplaça l'oficina a Reus, municipi al qual va fer una primera visita l'octubre de 2002. Al Baix Camp també ha desplaçat l'oficina a Cambrils.



## 8. LES BORGES BLANQUES

11 DE JUNY DE 2008

L'oficina del Síndic va rebre un total de 10 queixes i 21 consultes al centre cívic de les Borges Blanques. Temes relacionats amb pensions, urbanisme, serveis socials, medi ambient, sanitat, etc. van ser algunes de les problemàtiques exposades a l'equip del Síndic per veïns de les Borges, però també d'altres

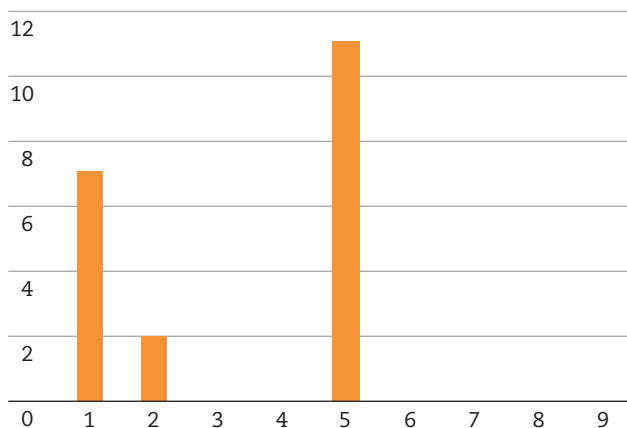
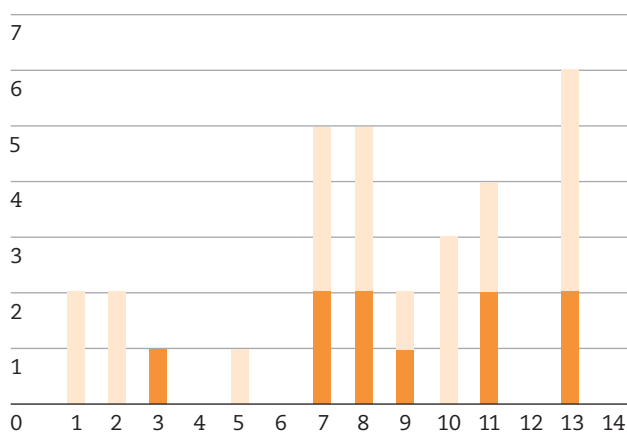
	Q	C
1 Administració pública i drets	-	2
2 Consum	-	2
3 Cultura i llengua	1	-
4 Educació	-	-
5 Immigració	-	1
6 Infància i adolescència	-	-
7 Medi ambient	2	3
8 Relacions laborals i pensions	2	3
9 Sanitat	1	1
10 Seguretat ciutadana i justícia	-	3
11 Serveis socials	2	2
12 Tributs	-	-
13 Urbanisme i habitatge	2	4
14 Privades o inconcretas	-	-
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>21</b>

	Q
1 Administració autonòmica	7
2 Administració central	2
3 Administració institucional	-
4 Administració judicial	-
5 Administració local	11
6 Administració perifèrica	-
7 Serveis d'interès general	-
8 Altres	-
9 Privades	-
<b>Total</b>	<b>20</b>

poblacions de les Garrigues, com ara Juneda, Puiggròs o l'Albi.

A les Borges Blanques es va fer una presentació de l'Informe 2007, en la qual es va incidir especialment en les problemàtiques detectades a les Garrigues.

Aquesta és la segona vegada que el síndic desplaça l'oficina a les Borges Blanques. Va fer-hi una primera visita el juny de 2002.



## 9. BANYOLES

18 DE JUNY DE 2008

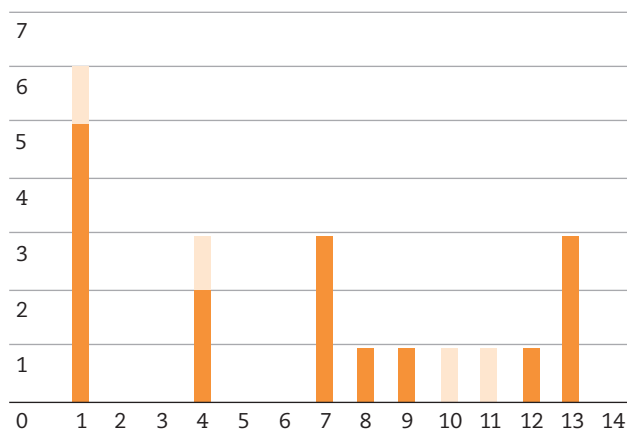
Es van rebre un total de 20 visites, les quals van generar 16 queixes i 4 consultes. L'atenció a les persones es va fer al museu Darder.

Disconformitats amb sancions de trànsit, problemes urbanístics en diferents ajuntaments, problemes sanitaris, de serveis socials o de preinscripció escolar van ser els temes d'algunes de les queixes rebudes.

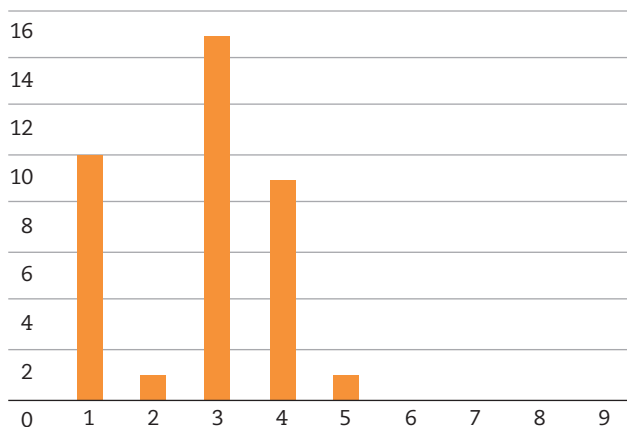
Es va visitar la comissaria dels Mossos d'Esquadra i la de la Policia Local, i també es va fer una presentació de l'Informe 2007, incidint especialment en les problemàtiques detectades a Banyoles i al Pla de l'Estany. La presentació, oberta a tothom, estava adreçada especialment a organitzacions i a entitats socials.

Aquesta és la segona vegada que el síndic desplaça l'oficina a Banyoles. Hi va fer una primera visita el juny de 2001.

	Q	C
1 Administració pública i drets	5	1
2 Consum	-	-
3 Cultura i llengua	-	-
4 Educació	2	1
5 Immigració	-	-
6 Infància i adolescència	-	-
7 Medi ambient	3	-
8 Relacions laborals i pensions	1	-
9 Sanitat	1	-
10 Seguretat ciutadana i justícia	-	1
11 Serveis socials	-	1
12 Tributs	1	-
13 Urbanisme i habitatge	3	-
14 Privades o inconcretas	-	-
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>4</b>



	Q
1 Administració autonòmica	10
2 Administració central	1
3 Administració institucional	15
4 Administració judicial	9
5 Administració local	1
6 Administració perifèrica	-
7 Serveis d'interès general	-
8 Altres	-
9 Privades	-
<b>Total</b>	<b>36</b>



## 10. VIELHA

### 30 DE JUNY I 1 DE JULIOL DE 2008

Es van rebre un total de 15 visites, que es van materialitzar en 5 queixes, 6 consultes i 4 addendes a expedients del Síndic, que van ser rebudes al CEIP Garona.

Problemes per sorolls, urbanisme, normalització lingüística pel poc ús de l'aranès per part d'alguns àmbits de l'Administració o manca de resposta van ser alguns dels temes exposats a les queixes.

El desplaçament de l'oficina es va aprofitar també per presentar i posar en marxa el servei de presentació de queixes per videoconferència des de Vielha i el nou web del Síndic en aranès. El servei de videoconferència es farà des de la Biblioteca General de Vielha e Mijaran, gràcies al conveni entre l'Ajuntament de Vielha i el Síndic.

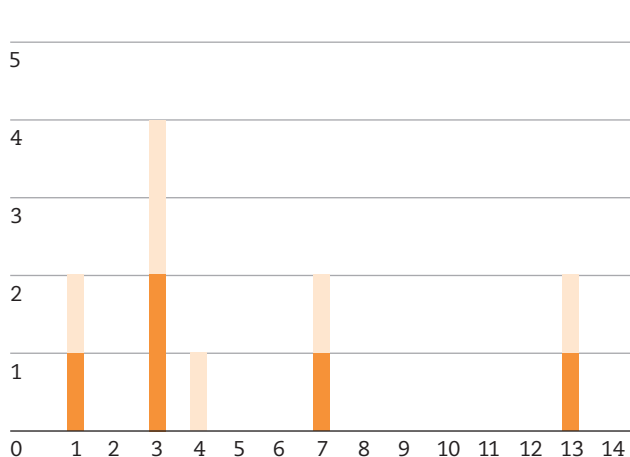
L'equip del Síndic va visitar l'Hospital de Vielha i la residència per a gent gran Sant Antoni, annexa a

l'hospital. La dotació de personal del centre i les places de què disposa van ser els temes centrals de la visita a la residència. També es va visitar la comissaria dels Mossos d'Esquadra a Vielha, on es va mantenir una reunió de treball en la qual es va posar en relleu la dificultat de cobrir les places d'agent, motivada per la distància que hi ha entre la Vall d'Aran i altres punts geogràfics de Catalunya. La diferència entre la càrrega de treball que es genera a l'estiu i la que es genera a l'hivern, quan s'arriba a triplicar la població, va ser un altre dels temes tractats.

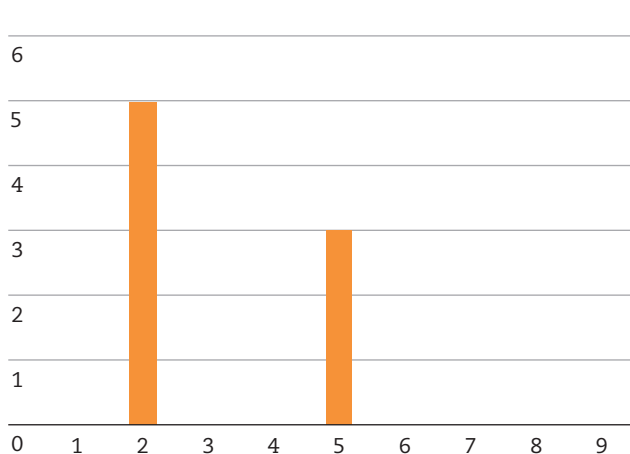
En l'entrevista amb el síndic d'Aran, Francesc Boya, al Conselh Generau d'Aran, es va parlar de les possibilitats d'implantar la figura del defensor de les persones a la vall. De tornada a Barcelona, es va visitar la residència d'avis de Pont de Suert.

Aquesta és la segona vegada que el Síndic desplaça l'oficina a Vielha. Hi va fer una primera visita el juny de 1998.

	Q	C
1 Administració pública i drets	1	1
2 Consum	-	-
3 Cultura i llengua	2	2
4 Educació	-	1
5 Immigració	-	-
6 Infància i adolescència	-	-
7 Medi ambient	1	1
8 Relacions laborals i pensions	-	-
9 Sanitat	-	-
10 Seguretat ciutadana i justícia	-	-
11 Serveis socials	-	-
12 Tributs	-	-
13 Urbanisme i habitatge	1	1
14 Privades o inconcretes	-	-
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>6</b>



	Q
1 Administració autonòmica	-
2 Administració central	5
3 Administració institucional	-
4 Administració judicial	-
5 Administració local	3
6 Administració perifèrica	-
7 Serveis d'interès general	-
8 Altres	-
9 Privades	-
<b>Total</b>	<b>8</b>



## 11. GANDESA

### 8 D'OCTUBRE DE 2008

Es van rebre un total de 19 visites, que es van materialitzar en 9 queixes, 9 consultes i 1 addenda. L'equip del Síndic va rebre les persones a l'espai municipal Ca la Vila Vella. Aquesta és la segona vegada que el síndic desplaça l'oficina a Gandesa. Hi va fer una primera visita l'octubre de 1998.

Un dels principals temes de queixa i consulta van ser els diferents parcs eòlics projectats a la Terra Alta. Problemes relacionats amb el medi ambient, l'educació, la sanitat, l'urbanisme i la participació en afers públics van ser altres motius de queixa. A banda de gandesans, es van acostar a l'oficina del Síndic persones provinents d'altres poblacions de la comarca, com ara Bot, Horta de Sant Joan, Batea, Corbera d'Ebre o Prat de Compte, i també de comarques properes.

En aquest desplaçament es va visitar el CEIP Puig Cavaller, on es va respondre concretament a la petició feta pels alumnes de 6è de primària. En aquesta trobada amb els alumnes de primària, el Síndic va presentar "Quan no hi ha dret, el Síndic amb tu", el programa didàctic sobre drets que la institució ha

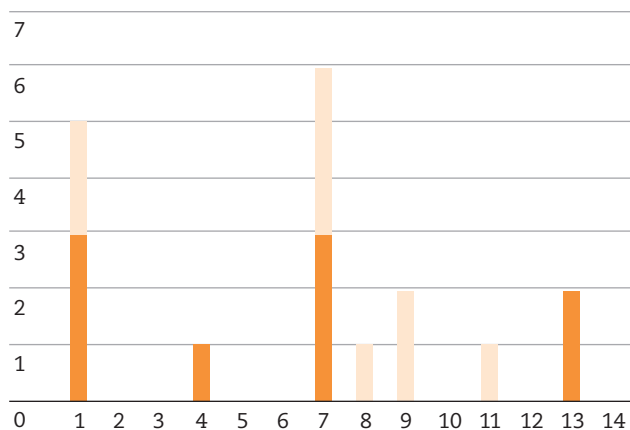
dissenyat especialment per donar a conèixer als escolars quins són els seus drets i els seus deures.

De l'àmbit educatiu també es va visitar l'IES Terra Alta, que, amb 500 alumnes, és l'institut que aplega els alumnes de secundària i batxillerat de tota la comarca. A l'Escola de Capacitació Agrària, que depèn del Departament d'Agricultura, Alimentació i Acció Rural, es va poder constatar el canvi que han sofert aquests estudis, que s'han hagut d'adaptar a les noves necessitats de la Terra Alta, comarca on el món de la pagesia en general pateix un important retrocés mentre el conreu de la vinya s'implanta cada vegada més.

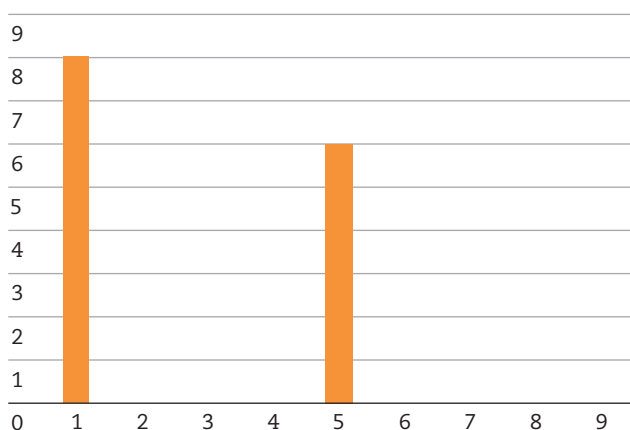
El telecentre Terra Alta, gestionat pel Consell Comarcal, també va centrar l'interès de l'equip del Síndic, ja que centralitza els serveis d'Internet. Aquest espai, a més, és el punt de trobada i de treball de diferents associacions de la comarca.

Pel que fa al sector sanitari, es va visitar l'Hospital de Tortosa i el centre d'atenció primària de Gandesa. L'Hospital de Tortosa és el centre sanitari de referència de les Terres de l'Ebre. Atén aproximadament una població de 135.000 habitants. La manca d'especialistes, principalment radiòlegs, i la falta d'espai a tot el centre van ser dos dels problemes detectats durant la visita.

	Q	C
1 Administració pública i drets	3	2
2 Consum	-	-
3 Cultura i llengua	-	-
4 Educació	1	-
5 Immigració	-	-
6 Infància i adolescència	-	-
7 Medi ambient	3	3
8 Relacions laborals i pensions	-	1
9 Sanitat	-	2
10 Seguretat ciutadana i justícia	-	-
11 Serveis socials	-	1
12 Tributs	-	-
13 Urbanisme i habitatge	2	-
14 Privades o inconcretes	-	-
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>9</b>



	Q
1 Administració autonòmica	8
2 Administració central	-
3 Administració institucional	-
4 Administració judicial	-
5 Administració local	6
6 Administració perifèrica	-
7 Serveis d'interès general	-
8 Altres	-
9 Privades	-
<b>Total</b>	<b>14</b>



## 12. PALAFRUGELL

### 22 D'OCTUBRE DE 2008

Es van atendre 37 visites, 17 queixes i 21 consultes a l'oficina instal·lada al Centre Municipal d'Educació.

El síndic, Rafael Ribó, va tenir una xerrada amb els membres de l'associació El Trampolí, entitat dedicada a les persones amb discapacitats psíquiques, els quals li van fer una entrevista que es va emetre per diferents televisions locals.

El desplaçament al Baix Empordà va incloure diverses visites a centres educatius, com l'IES Ridaura, de Castell-Platja d'Aro, on l'AMPA va presentar una queixa pel mal estat de les instal·lacions i el retard a l'hora de construir un nou centre.

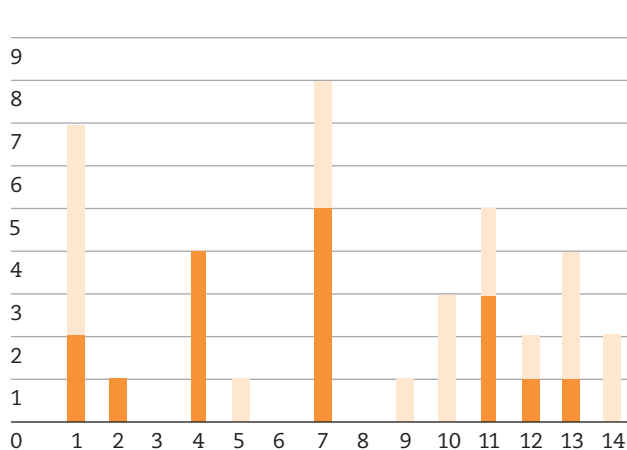
També es va visitar a l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA) del Baix Empordà a la Bisbal i el CEIP Barceló i Matas de Palafrugell. En aquest centre

l'equip directiu va mostrar la seva preocupació pels problemes de matriculació, segregació escolar etc., i l'AMPA va presentar una queixa.

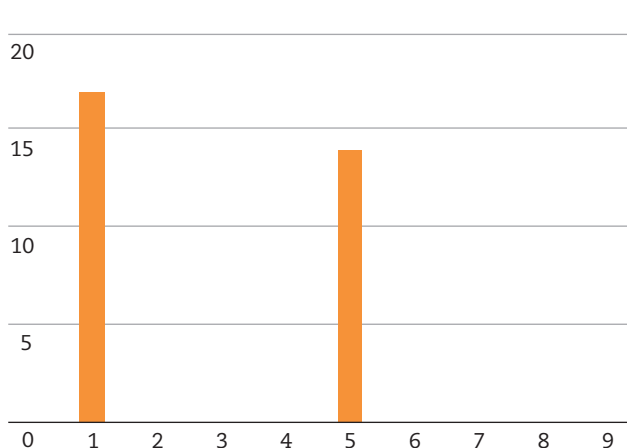
Pel que fa a l'àmbit sanitari, es va visitar el CAP de Palafrugell, que també dona assistència als habitants de Begur, Mont-ras, Pals, Torrent i Regencós, i l'Hospital de Palamós, que és l'hospital general bàsic d'àmbit comarcal de referència per a la població del Baix Empordà. Amb l'equip directiu d'aquest centre es van comentar les principals dificultats amb què s'han d'enfrontar, com ara l'increment important de la població, la necessitat d'ampliar les instal·lacions per atendre aquest increment de demanda, o els problemes derivats de la manca de professionals.

L'equip del Síndic també va visitar la comissaria dels Mossos d'Esquadra i la de la Policia Local de Palafrugell, que comparteixen edifici, a banda de la mesquita, que està previst que es traslladi a un altre emplaçament amb més espai per atendre les necessitats de la comunitat.

	Q	C
1 Administració pública i drets	2	5
2 Consum	1	-
3 Cultura i llengua	-	-
4 Educació	4	-
5 Immigració	-	1
6 Infància i adolescència	-	-
7 Medi ambient	5	3
8 Relacions laborals i pensions	-	-
9 Sanitat	-	1
10 Seguretat ciutadana i justícia	-	3
11 Serveis socials	3	2
12 Tributs	1	1
13 Urbanisme i habitatge	1	3
14 Privades o inconcretas	-	2
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>21</b>



	Q
1 Administració autonòmica	17
2 Administració central	-
3 Administració institucional	-
4 Administració judicial	-
5 Administració local	14
6 Administració perifèrica	-
7 Serveis d'interès general	-
8 Altres	-
9 Privades	-
<b>Total</b>	<b>31</b>





### 13. MOLLET DEL VALLÈS

26 DE NOVEMBRE DE 2008

A l'oficina, que va romandre oberta tot el dia al Casal Cultural, s'hi van rebre 46 visites, de les quals es van obrir 25 expedients de queixa. Les altres 18 visites van ser consultes i les 3 restants, adden- des a expedients iniciats amb anterioritat al despla- çament.

Les problemàtiques relacionades amb la Llei de la dependència, molèsties per sorolls i ubicació d'ante- nes de telefonia mòbil van ser els tres temes més freqüents de les queixes.

Durant la seva estada a Mollet, l'equip del Síndic va visitar l'hospital, l'escola d'educació especial Can Vila, el CAP Plana Lledó, la residència per a gent gran i centre de dia Santa Rosa, la comissaria dels Mossos d'Esquadra i la de la Policia Local i l'Institut de Segu- retat de Catalunya.

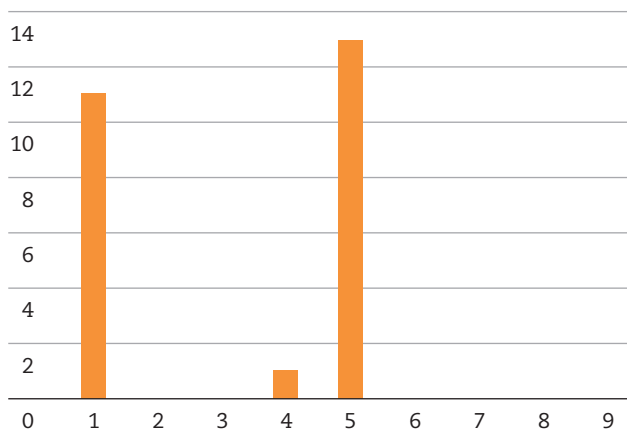
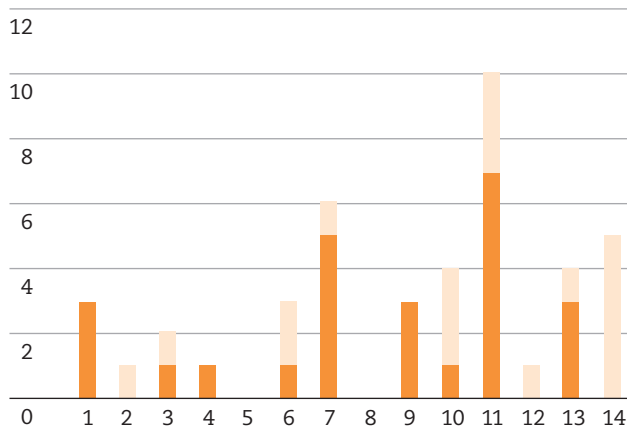
	Q	C
1 Administració pública i drets	3	-
2 Consum	-	1
3 Cultura i llengua	1	1
4 Educació	1	-
5 Immigració	-	-
6 Infància i adolescència	1	2
7 Medi ambient	5	1
8 Relacions laborals i pensions	-	-
9 Sanitat	3	-
10 Seguretat ciutadana i justícia	1	3
11 Serveis socials	7	3
12 Tributs	-	1
13 Urbanisme i habitatge	3	1
14 Privades o inconcretas	-	5
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>18</b>

	Q
1 Administració autonòmica	11
2 Administració central	-
3 Administració institucional	-
4 Administració judicial	1
5 Administració local	13
6 Administració perifèrica	-
7 Serveis d'interès general	-
8 Altres	-
9 Privades	-
<b>Total</b>	<b>25</b>

A l'Institut de Seguretat de Catalunya es van visitar les instal·lacions i es va observar amb interès el Bou- levard, una zona en què es duen a terme pràctiques simulades de fets ciutadans amb els quals es poden trobar els futurs agents.

A l'Hospital de Mollet, un edifici amb més de trenta anys de vida com a hospital de la xarxa pública, l'equip del Síndic va fer un recorregut per les instal·lacions. Els responsables del centre sanitari van informar dels projectes sanitaris que hi ha en marxa a Mollet i en l'àmbit comarcal, com ara el nou centre hospitalari que entrarà en funcionament el primer semestre del 2010.

El centre d'educació especial Can Vila pertany a l'Ins- titut Municipal de Discapacitats. Disposa de 100 pla- ces, de les quals 95 estan ocupades per nens i nenes entre tres i vint anys amb diferents discapacitats que s'escolaritzen cada dia. La diversa procedència dels alumnes fa que hi hagi actives deu rutes de transport escolar adaptat.



## 14. EL VENDRELL

### 17 DE DESEMBRE DE 2008

A l'Hotel d'Entitats de la capital del Baix Penedès es van rebre 36 visites, que van representar 26 queixes i 17 consultes.

Algunes de les queixes plantejades, no tan sols per veïns del Vendrell sinó d'altres poblacions, com ara la Bisbal del Penedès o Calafell, van versar sobre les problemàtiques diverses relacionades amb les nombroses urbanitzacions que tenen tant el municipi del Vendrell com altres poblacions de la comarca, la lentitud dels jutjats o diferents temes d'urbanisme. Aquesta era la segona vegada que el Síndic anava al Vendrell, ja que hi havia fet una primera visita el gener del 2003.

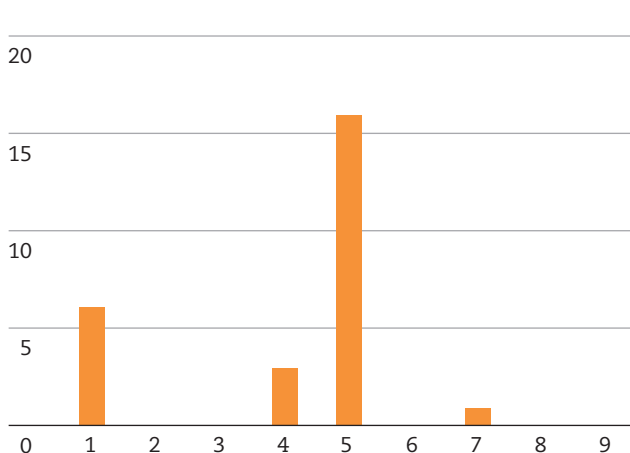
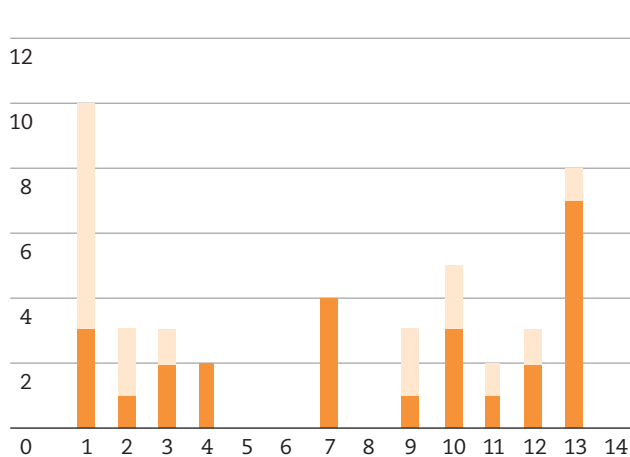
Es va visitar l'Hospital del Vendrell, el CAP i l'Escola de Turisme del Baix Penedès a Coma-ruga.

	Q	C
1 Administració pública i drets	3	7
2 Consum	1	2
3 Cultura i llengua	2	1
4 Educació	2	-
5 Immigració	-	-
6 Infància i adolescència	-	-
7 Medi ambient	4	-
8 Relacions laborals i pensions	-	-
9 Sanitat	1	2
10 Seguretat ciutadana i justícia	3	2
11 Serveis socials	1	1
12 Tributs	2	1
13 Urbanisme i habitatge	7	1
14 Privades o inconcretes	-	-
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>17</b>

	Q
1 Administració autonòmica	6
2 Administració central	-
3 Administració institucional	-
4 Administració judicial	3
5 Administració local	16
6 Administració perifèrica	-
7 Serveis d'interès general	1
8 Altres	-
9 Privades	-
<b>Total</b>	<b>26</b>

L'Hospital i el CAP del Vendrell formen part de Xarxa Sanitària i Social de Santa Tecla, una agrupació de tres fundacions benèfiques formada pels diferents centres sanitaris i socials del Camp de Tarragona que atenen prop de 160.000 persones. Entre les qüestions que més preocupen la direcció d'aquests centres destaquen els temes pressupostaris i l'arribada de professionals per cobrir vacants en el servei.

A l'Escola de Turisme del Baix Penedès es va explicar com en quatre anys l'escola ha augmentat el nombre d'alumnes. Persones amb discapacitats, persones aturades de llarga durada o persones amb problemes per accedir a un lloc de treball tenen, per mitjà dels cursos d'auxiliar de cuina, auxiliar de sala i auxiliar de recepció que s'imparteixen a l'escola de turisme, la possibilitat de formar-se i trobar una feina per a la qual estiguin capacitats. Gràcies a convenis amb el sector turístic de la comarca s'ha creat una borsa de treball que s'adapta a les necessitats d'empresaris i treballadors.



## B. PROJECCIÓ EXTERIOR DE LA TASCA DEL SÍNDIC

<b>1. Difusió de la tasca del Síndic</b> .....	451
1.1. Presentacions territorials de l'Informe al Parlament 2007 .....	451
1.2. Campanyes de difusió publicitària .....	451
1.3. Relació amb els mitjans de comunicació .....	451
1.4. Actes d'inauguració de la nova seu i exposició del Síndic .....	452
<b>2. Activitats de difusió i promoció dels drets</b> .....	452
2.1. Curs sobre el Síndic de Greuges a la UAB .....	452
<b>3. El Síndic en línia</b> .....	452
3.1. El web ara també en aranès i francès .....	452
3.2. Videoconferència, connexió directa amb el Síndic .....	453
3.3. Més subscriptors a l'e-Butlletí .....	453



## 1. Difusió de la tasca del Síndic

### 1.1. Presentacions territorials de l'Informe al Parlament 2007

Després de presentar al Parlament de Catalunya, el 18 de febrer, l'Informe del 2007, el Síndic en va organitzar unes presentacions en diferents punts del territori per informar els ciutadans de les quatre províncies catalanes de les queixes i les consultes treballades per la institució durant tot l'exercici 2007. Així, es van fer conferències monogràfiques sobre l'informe anual a Reus, les Borges Blanques, Banyoles i Badalona.

Aquestes presentacions territorials van servir no solament per exposar les temàtiques i el volum de queixes i consultes generades per cada zona geogràfica, sinó també per atendre directament els ciutadans que plantejaven nous dubtes o problemàtiques relacionades amb l'àmbit d'actuació del Síndic.

Així, el 28 de maig es va fer una presentació a l'Espai Betúlia, a Badalona; el 4 de juny al Centre de Lectura de Reus; l'11 de juny al Centre Cívic de les Borges Blanques i el 18 de juny a Banyoles.

### 1.2. Campanyes de difusió publicitària

L'any 2008, i per segona vegada durant el mandat, el Síndic ha fet una campanya de publicitat als mitjans de comunicació per augmentar la difusió de la institució i arribar al màxim de població. Així, s'han fet anuncis de televisió i ràdio en què s'explicava quina és la funció del defensor de les persones i el trasllat d'ubicació de les dependències de la institució. En el cas de la premsa escrita, la campanya de difusió s'ha restringit a comunicar el canvi de seu de la institució, un missatge que s'ha fet arribar a la majoria de publicacions periòdiques tant d'àmbit general com comarcal.

El missatge que s'ha volgut fer arribar és que les persones de totes les edats, de qualsevol origen i condició poden demanar la intervenció del Síndic quan creguin que en la seva relació amb l'Administració hi ha hagut un motiu de queixa raonable. El Síndic col·labora amb l'Administració per millorar-ne el funcionament al servei de les persones.

Televisió de Catalunya, Antena 3, 8tv, la Xarxa de Televisions Locals, el Canal Metro i sis emissores de TVlocal.cat han fet la difusió de l'anunci durant el mes de novembre. L'objectiu principal era arribar tant al públic de les emissores generalistes com de les que són territorialment més pròximes a la població, és a dir, les d'àmbit local. Per aquest mateix motiu es va optar per difondre el missatge del Síndic al Canal Metro, un mitjà de transport que diàriament utilitzen milers i milers de persones.

Pel que fa a la campanya de Ràdio, Ser, Onda Rambla, Onda Cero i Rac1 han estat les emissores que han participat a la campanya que s'ha fet tant en català com en castellà amb la intenció d'arribar al màxim nombre de persones possible.

Per primera vegada, l'anunci de televisió que ha fet el Síndic s'ha adaptat al llenguatge del signes per tal que les persones sordes no en quedin excloses.

L'efecte de la campanya de publicitat ha estat notable i molt immediat i s'ha traduït en un increment d'usuaris del telèfon gratuït del Síndic i d'entrada de queixes i consultes a la institució.

### 1.3. Relació amb els mitjans de comunicació

L'any 2008 el Síndic ha intensificat la seva presència als mitjans de comunicació. A més de mantenir la presència mensual a Catalunya Ràdio, per atendre les queixes i les consultes dels oients del programa "El Matí", també ha tingut una altra presència al programa "L'agenda" de Ràdio 4 i ha obert dues noves vies de comunicació amb els programes "Els matins", a TV3, i "La ciutat", a Onda Cero.

El programa de televisió del Síndic ha estat una experiència profitosa tant pel que fa a la difusió de la institució com als mecanismes per mitjà dels quals les persones es poden posar en contacte amb el defensor. Un cop al mes, l'últim divendres, el síndic es desplaça als estudis de Sant Joan Despí i, dins del programa que dirigeix i presenta el Sr. Josep Cuní, aborda un cas concret, una queixa que s'ha seleccionat prèviament de les moltes que atén la institució. Amb la participació de tots els "implicats" en la queixa, la persona o les persones que l'han presentat, l'administració afectada i el Síndic, s'analitza el cas i la resolució partint d'un reportatge explicatiu, previ del motiu de la queixa. En uns 30 minuts es desenvolupa el cas i el procés de la queixa, fet que permet exemplificar com es treballa a la institució i què poden fer el Síndic i les administracions per millorar el respecte als drets de les persones.

El programa de ràdio "La ciutat", que presenta Albert Lesan a Onda Cero, consisteix en un microespai temàtic per abordar, setmanalment, temes d'interès per al ciutadà que el Síndic pot ajudar a resoldre.

Val a dir que l'augment de la presència del Síndic als mitjans s'ha demostrat, en poc temps, molt profitosa, especialment l'espai de televisió que permet mostrar obertament com col·laboren les institucions i permet que les persones que han presentat la queixa s'expressin en primera persona sobre la seva situació i el tracte que han rebut.

#### 1.4. Actes d'inauguració de la nova seu i exposició del Síndic

El Síndic, institució que el 2009 celebra els 25 anys, ha tingut en aquest quart de segle tres seus. La primera va ser en un pis de l'eixample barceloní, la segona, al districte de Ciutat Vella, al Palau del Marquès d'Alfarràs, i actualment, a l'edifici del passeig de Lluís Companys.

Els canvis sempre han estat marcats pel creixement de la institució, el volum de queixes i consultes, i el personal necessari per atendre els usuaris del Síndic. La falta d'espai, doncs, ha portat la institució a buscar un nou emplaçament.

La cessió de l'ús de l'edifici, que havia estat del Departament de Salut, al Síndic va donar pas a la licitació de l'obra publicada al DOGC núm. 4874, de 2 de maig de 2007, i el contractista va començar les obres el mes de setembre de 2007.

Coincidint amb el 60è aniversari de la Declaració universal dels drets humans, el 10 de desembre de 2008, es va celebrar la inauguració oficial de la nova seu del Síndic en presència d'una àmplia representació de les màximes autoritats catalanes i dels defensors de drets universitaris, locals, autonòmics, estatal i internacionals.

Amb l'objectiu d'atendre directament els diversos col·lectius, el Síndic va organitzar petits actes inau­gurals monogràfics amb persones dels àmbits dels serveis socials, la infància, els mitjans de comunicació, etc.

**Obrim portes als drets!** és el títol de l'exposició organitzada pel Síndic per commemorar, al llarg de l'any 2009, tres dates assenyalades de la història i la vida de la institució:

- 600 anys de la creació, per part del rei Martí l'Humà, de la primera institució de defensa de drets a Catalunya, anomenada, el 1409, *provisor de greuges*.
- 30 anys de la recuperació de la figura del defensor amb l'Estatut d'autonomia de Catalunya de 1979.
- 25 anys de la Llei reguladora del Síndic i fundació de la institució actual.

Aquestes tres dates històriques són una de les bases de l'exposició, com també ho són els tres síndics que han ocupat el càrrec durant el quart de segle de vida de la institució: Frederic Rahola, Anton Cañellas i Rafael Ribó.

L'exposició ha estat especialment pensada i dissenyada perquè sigui itinerant. El Síndic vol fer arribar a tots els pobles i les ciutats de Catalunya aquesta mostra, que recull no solament la història de la institució, sinó també la seva utilitat per als ciutadans.

El disseny de l'exposició, realitzada per l'arquitecte català Joan Sibina, s'ha fet d'acord amb la imatge corporativa de la institució i s'ha inspirat en el paper social que té el Síndic i en les portes que ha anat obrint al llarg dels darrers 25 anys.

**Obrim portes als drets!** és, doncs, un compendi d'una dotzena de casos que es van plantejar al Síndic perquè comportaven una vulneració de drets. La intervenció de la institució va fer que s'introduïssin canvis substancials que han revertit en la societat, és a dir, que han obert portes que fins aleshores eren un obstacle.

Serveis socials, medi ambient, seguretat ciutadana, infants i consum són algunes de les àrees incloses en l'exposició, com també la xarxa de defensa de drets que estableixen els defensors des de l'àmbit local fins a l'internacional, passant per l'autonòmic, l'universitari, etc.

L'exposició és una plataforma de difusió de la institució del Síndic, una tasca en la qual tenen un paper important els mitjans de comunicació, també presents en la mostra.

## 2. Activitats de difusió i promoció dels drets

### 2.1. 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 sisena edició el 2008. 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 va començar el 9 de març i va acabar el 30 de març. En total van ser 25 hores de classe, reconegudes amb 1,5 crèdit de lliure elecció.

Les classes van ser impartides per professors universitaris de Dret Constitucional i per l'equip directiu i assessors del Síndic, la majoria dels quals van basar les seves intervencions en explicar casos pràctics dels diferents àmbits de treball on actua el Síndic. La ponència inaugural va ser a càrrec del síndic Rafael Ribó.

## 3. El Síndic en línia

### 3.1. El web ara també en aranès i francès

El web del Síndic ha viscut durant el 2008 diverses transformacions tant pel que fa a millores tècniques

com a les llengües en les quals es pot consultar. Si fins ara el web Sindic.cat era en català, castellà i anglès, aquest any s'hi han afegit dues noves opcions, l'aranès i el francès. Els continguts del web estan traduïts a diferents llengües per millorar l'accés dels usuaris i la difusió de la tasca del Síndic.

A més del web principal, també s'ha apostat fort per renovar la web dedicada a infants i joves. A la web del defensor d'infants i joves, s'hi pot trobar informació extensa sobre els drets dels menors d'edat, uns drets que tothom ha de respectar. A la pàgina, també s'hi explica com actua el Síndic per garantir que els drets es respectin i quin conjunt d'activitats fa. A més s'hi poden trobar vídeos, fotos interessants i material que es pot treballar a l'escola o a l'institut per conèixer més bé els drets i què s'ha de fer per defensar-los.

D'agost a novembre el web ha vist incrementat força el nombre de visitants i de pàgines vistes pels usuaris d'aquesta via de comunicació. El punt àlgid ha estat el mes de novembre, coincidint amb la campanya publicitària a premsa, ràdio, televisió i al canal Metro. Tot i que el mes de desembre se n'ha registrat un descens, una baixada habitual de cada any per aquestes dates, el nivell es manté per sobre de l'any passat, amb més de 5.600 visites.

### 3.2. Videoconferència, connexió directa amb el Síndic

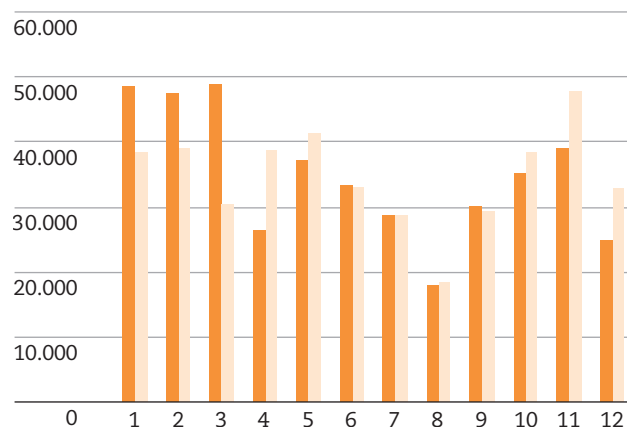
El 30 de juny de 2008 el síndic i el seu equip es van traslladar a la Vall d'Aran per presentar la nova web del Síndic en aranès i inaugurar un nou punt de videoconferència per facilitar l'accés de les persones de la Vall al Síndic. El punt de videoconferència, l'onzè de què disposa la xarxa del Síndic, està situat en un lloc d'accés fàcil, a la biblioteca de Vielha, espai públic que tant el Conselh Generau com l'Ajuntament de Vielha coincideixen a destacar com a idoni per al servei. L'objectiu de l'ampliació de la xarxa de videoconferència del Síndic és aconseguir que qualsevol persona a tot Catalunya no tingui més de 50 quilòmetres de distància a un punt de videoconferència amb el Síndic.

### 3.3. Més subscriptors a l'e-Butlletí

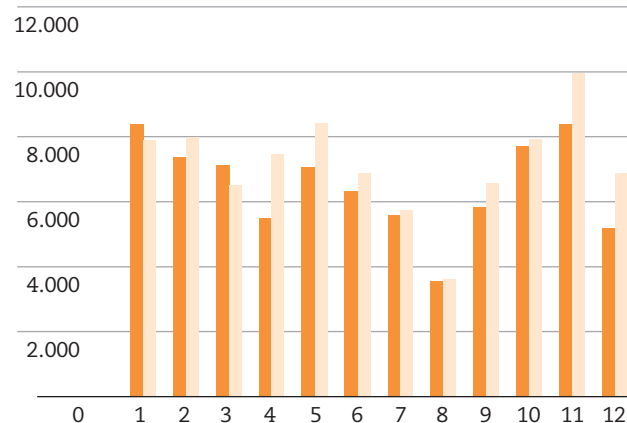
El març de 2006 el Síndic va posar en marxa un butlletí electrònic per informar de l'activitat duta a terme per la institució i anunciar les properes actuacions i actes.

En dos anys, l'e-Butlletí ha anat augmentant el nombre de subscriptors, un increment que el 2008 ha estat notable: 206 persones han demanat rebre mensualment el butlletí electrònic del Síndic.

Pàgines vistes		2007	2008
1	Gener	48.444	38.344
2	Febrer	47.272	38.924
3	Març	48.833	30.399
4	Abril	26.316	38.548
5	Maig	37.267	41.209
6	Juny	33.486	32.948
7	Juliol	28.541	28.677
8	Agost	17.888	18.371
9	Setembre	30.276	29.355
10	Octubre	35.138	38.349
11	Novembre	38.845	47.574
12	Desembre	24.837	32.779
<b>Total</b>		<b>417.143</b>	<b>415.477</b>



Sessions		2007	2008
1	Gener	8.378	7.891
2	Febrer	7.389	7.998
3	Març	7.130	6.502
4	Abril	5.484	7.471
5	Maig	7.057	8.414
6	Juny	6.310	6.862
7	Juliol	5.596	5.732
8	Agost	3.551	3.602
9	Setembre	5.832	6.588
10	Octubre	7.708	7.925
11	Novembre	8.397	9.960
12	Desembre	5.195	6.885
<b>Total</b>		<b>78.027</b>	<b>85.830</b>







## C. RELACIONS AMB ALTRES INSTITUCIONS

<b>1. Àmbit internacional</b> .....	457
1.1. Participació en associacions d'ombudsman internacionals .....	457
1.2. Col·laboració amb el Comissari de Drets Humans del Consell d'Europa .....	459
1.3. VI Seminari del Defensor del Poble Europeu i els Ombudsman Regionals de la UE. ....	460
1.4. Visites d'estudi rebudes d'institucions d'ombudsman i institucions de drets humans d'àmbit internacional .....	461
1.5. 10è aniversari del Raonador del Ciutadà d'Andorra .....	461
1.6. Segona Trobada de Defensors de l'Àrea de la Mediterrània .....	461
1.7. Visita d'estudi a l'Ombudsman d'Irlanda del Nord .....	462
1.8. Participació en conferències d'àmbit internacional. ....	462
1.9. Impartició d'un curs sobre contractació administrativa a El Salvador .....	463
<b>2. Àmbit estatal</b> .....	463
2.1. Trobades de defensors en l'àmbit estatal .....	463
2.2. Relacions en l'àmbit local .....	464
2.3. El Síndic i els defensors universitaris .....	465



## 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 gaudir dels avantatges de treballar en xarxa i intercanviar informació i experiències amb ombudsman d'arreu del món i, alhora, divulgar en l'àmbit internacional la tasca duta a terme pel Síndic en la defensa dels drets.

En els apartats següents es descriuen les trobades d'aquestes associacions en les quals el Síndic ha pres part, i també l'activitat desenvolupada pel Síndic en el marc d'aquestes associacions.

Enguany, es destaca l'organització a Barcelona de la reunió del Bureau (Junta Directiva) de l'AOMF el mes d'octubre. I també la participació del síndic, Rafael Ribó, i de l'adjunt al síndic per a la defensa dels drets dels infants, Xavier Bonal, en les reunions de les juntes directives de l'IOI i de l'ENOC, respectivament, en qualitat de membres dels òrgans de direcció d'aquestes associacions.

#### International Ombudsman Institute (IOI)

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, de manera que es va convertir en director de la regió europea i, per extensió, membre de la Junta Directiva Mundial. L'any 2008 el síndic va prendre part en la reunió de la Junta Directiva Europea i en la reunió anual de la Junta Directiva Mundial.

La Junta Directiva de la regió 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. A més, l'ombudsman de Suècia, en qualitat de proper organitzador de l'Assemblea General mundial de l'IOI, l'any 2009, també va prendre part en aquestes reunions, d'acord amb el que preveuen els estatuts.

Concretament, la Junta Directiva de la regió europea es va reunir a Londres el 25 d'abril. Dels temes tractats a la reunió destaca la decisió de la Junta que el Síndic representés la regió europea de l'IOI, en qualitat d'observador, als seminaris organitzats pel Comissari de Drets Humans del Consell d'Europa. Aquest tema s'explica amb detall a l'epígraf 1.2, que tracta la col·laboració del Síndic amb el Comissari.

D'altra banda, Rafael Ribó va informar durant aquesta reunió que la propera conferència i assemblea general de la regió europea de l'IOI, que la Junta Directiva Europea va acordar l'any 2006 que es faria a Barcelona, tindria lloc a final de setembre o al principi d'octubre de 2010.

### L'IOI va escollir l'oficina del Síndic com a observadora en els seminaris del Consell d'Europa

Les conferències i assemblees generals de la regió europea de l'IOI tenen lloc cada quatre anys. L'última es va celebrar l'any 2006 a Viena.

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 vint-i-dos membres, comptant-hi el Secretariat i el proper amfitrió de l'assemblea general mundial.

Enguany, la reunió anual de la Junta Directiva Mundial va tenir lloc del 5 al 7 de novembre a Hong Kong (Xina), amb l'ombudsman de Hong Kong, Alice Tai, com a amfitriona. L'ombudsman de Hong Kong és membre de la Junta Directiva de la regió d'Àsia i secretària de l'IOI.

Van participar a la reunió dinou dels vint-i-dos membres que integren la Junta Directiva Mundial. Durant la reunió es van exposar els informes del Consell Executiu (president, tesorero i secretària) i del Secretariat (administradora i editora). Per la seva banda, l'ombudsman suec, Mats Melin, va presentar la proposta de programa de la conferència mundial de 2009, que tindrà lloc a Estocolm el juny de 2009, coincidint amb la celebració del bicentenari de la creació de l'Ombudsman en aquest país.

Pel que fa a projectes de formació, cal recordar que a la reunió de la Junta Directiva que va tenir lloc a Syd-

ney el 2007 es va acordar concedir 10.000 dòlars canadencs a cadascuna de les sis regions que integren l'IOI per a projectes d'aquesta naturalesa. Fins avui, tres regions (Amèrica del Nord, Àsia Austral i Pacífic i Amèrica Llatina) han dut o duen a terme projectes de formació, els resultats dels quals van ser exposats a la reunió pels seus responsables.

Així mateix, la Junta Directiva va renovar, a Rafael Ribó, l'encàrrec de desenvolupar una relació de col·laboració entre l'IOI i les Nacions Unides pel que fa a promoure l'establiment d'institucions d'ombudsman als països on no n'hi ha, com a sistema de supervisió addicional per vetllar pel compliment de la Convenció de Nacions Unides sobre els drets dels infants.

Finalment, cal destacar que gran part de la reunió es va dedicar a tractar la futura reubicació de la seu de l'IOI, que actualment és la Universitat d'Alberta (Canadà).

Atès que la Universitat d'Alberta havia comunicat la decisió de no continuar sent seu de l'IOI després de la conferència mundial de l'IOI que tindria lloc el juny de 2009 a Estocolm, el novembre de 2007 es va nomenar un comitè d'avaluació amb l'encàrrec de definir els criteris i les condicions per obrir un procés de selecció de candidats a ser la nova seu de l'IOI. L'ombudsman d'Àustria i el síndic van presentar les candidatures de Viena i de Barcelona, respectivament.

El comitè d'avaluació, després d'informar sobre el procés de valoració de les sol·licituds, va recomanar a la Junta Directiva seleccionar la candidatura d'Àustria.

Finalment, el dia 7 de novembre de 2008, Viena va ser oficialment seleccionada com a nova seu de l'IOI per la Junta Directiva. Cal destacar que aquesta decisió haurà de ser ratificada per l'assemblea general, que se celebrarà el juny de 2009 a Estocolm.

### European Network of Ombudspersons for Children (ENOC)

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 en institucions de defensa de drets humans.

Va ser fundada el 1997 i actualment en són membres trenta-dues institucions de vint-i-cinc 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 XII de la Reunió Anual de l'ENOC va tenir lloc a Dublín, del 3 al 5 de setembre, la va organitzar l'Ombudsman dels Infants d'Irlanda i hi van participar Xavier Bonal, adjunt al síndic per a la defensa dels drets dels infants, i Bernat Albaigés, assessor de l'àrea d'infància.

La reunió va girar entorn de l'aplicació de la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets dels infants. També es van exposar experiències de diversos membres de la xarxa relatives a bones pràctiques. Així mateix, també van fer intervencions ponents externs, com a relators de Nacions Unides, representants d'UNICEF i del Comitè de Nacions Unides dels Drets de l'Infant.

D'altra banda, es van organitzar simultàniament sis tallers amb els temes següents: l'interès superior de l'infant, la no-discriminació, el dret de participació, el dret a la vida i al desenvolupament.

En l'apartat de temes interns, cal destacar que Xavier Bonal, que havia presidit la xarxa del setembre de 2007 al setembre de 2008, va fer balanç de les activitats dutes a terme durant aquest període, entre les quals va destacar la important fita aconseguida amb l'establiment d'un secretariat permanent de l'ENOC a Estrasburg, gràcies a la col·laboració del Consell d'Europa. Des del setembre de 2008, l'ombudsman dels infants d'Irlanda, Emily Logan, presideix la xarxa fins que tingui lloc la propera assemblea general a París, l'any 2009.

Val a dir que Xavier Bonal, d'acord amb les previsions dels Estatuts de l'ENOC, continuarà formant part del Bureau fins a la celebració de l'Assemblea General de l'any 2009.

En qualitat de president de la xarxa, va participar als actes següents: Seminari sobre els Mecanismes de Funcionament del Consell d'Europa i la Col·laboració amb l'ENOC (Estrasburg, 11 de febrer), reunió del Bureau (Estrasburg, 12 de febrer), II Fòrum Europeu dels Drets de la Infància (Brussel·les, 4 de març), primera reunió del Grup Editorial del Consell d'Europa (París, 22-24 de juny), reunió del Comitè de Direcció del Fòrum Europeu dels Drets de la Infància (Brussel·les 26-28 de juny).

Així mateix, com a membre del Bureau de l'ENOC, va participar al Simposi Europeu sobre Educació Infantil, que va tenir lloc a Brussel·les el 14 d'octubre, i al III Fòrum Europeu dels Drets de la Infància, celebrat a Brussel·les el 9 de desembre.

Finalment, com a activitat destacada de l'ENOC durant l'any, cal assenyalar l'aprovació i la divulgació d'una declaració sobre la Directiva europea de detenció i retorn dels immigrants il·legals, per mitjà de la qual l'ENOC es fa ressò de la seva preocupació per una regulació que podria donar lloc a la violació dels drets dels infants i, en aquest sentit, recorda que els infants no acompanyats no haurien de ser perseguits per l'entrada il·legal a un país o detinguts simplement per la seva condició d'immigrants il·legals, tal com estableix el Comitè de Nacions Unides dels Drets de l'Infant en l'informe sobre tractament dels infants no acompanyats o separats que es troben fora del seu país d'origen.

### Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)

La Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO) és l'agrupació que, constituïda a Cartagena d'Índies (Colòmbia) l'any 1995, reuneix defensors del poble, procuradors, proveïdors, raonadors, comissionats i presidents de comissions públiques de drets humans de països iberoamericans.

Els dies 20 i 21 de novembre va tenir lloc a Mèrida (Mèxic) el XIII Congrés i Assemblea General de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman. L'assemblea va donar suport a la declaració emesa per la Xarxa de Defensories de les Dones de la FIO amb motiu de la commemoració, el 25 de novembre, del Dia Internacional per a l'Eliminació de la Violència contra la Dona.

En el marc de l'assemblea també es va dur a terme un seminari sobre el futur dels drets humans després de seixanta anys de la Declaració universal dels drets humans.

Finalment, la XIII Assemblea de la FIO va ser l'escenari de la presentació del VI Informe sobre drets humans de la FIO, dedicat, en aquella ocasió, a analitzar l'estat de l'educació a Iberoamèrica.

D'altra banda, el dia 28 d'abril, Fina Brunet, directora de Comunicació i Gabinet del Síndic, va rebre Gabriela Moffson, coordinadora de la Xarxa de Defensories de les Dones de la FIO. Així mateix, l'oficina del Síndic, a petició de la Xarxa esmentada, va fer arribar a Gabriela Moffson una llista exhaustiva de normativa estatal i catalana aplicable a la violència de gènere, per tal que la pogués incorporar a la seva pàgina web.

### Association de Médiateurs et Ombudsman de la Francophonie (AOMF)

Els objectius d'aquesta associació són promoure la coneixença de la figura de l'ombudsman i reforçar aquestes institucions per mitjà de l'organització de

programes d'intercanvi d'informacions i d'experiències, i també de seminaris de formació.

Les reunions i assemblees generals de l'AOMF s'organitzen amb caràcter biennal. L'última assemblea general va tenir lloc l'any 2007 a Bamako, tal com es va explicar a l'Informe al Parlament 2007.

Enguany, doncs, no s'ha celebrat cap assemblea general. La propera tindrà lloc al Quebec el setembre de 2009. D'altra banda, sí que s'han organitzat durant l'any 2008 reunions del Bureau de l'AOMF, l'òrgan directiu de l'Associació. Precisament, el dia 6 d'octubre el Bureau es va reunir a Barcelona, amb el síndic com a amfitrió.

Són membres del Bureau l'Ombudsman de Nouveau Brunswick (Canadà), l'Ombudsman de Valònia (Bèlgica), l'Ombudsman del Marroc, l'Ombudsman de Senegal i l'Ombudsman de França.

## El Bureau de l'AOMF es va reunir a Barcelona amb el Síndic com a amfitrió

Per encàrrec de les juntes directives de l'IOI i l'AOMF, el síndic, en qualitat de membre de la junta directiva de l'IOI i membre de ple dret de l'AOMF, actua de canal de comunicació entre totes dues associacions.

En aquest context, el síndic va intervenir en la reunió per donar informació i rebre suggeriments sobre dos esdeveniments concrets: el Congrés i l'Assemblea Mundial de l'IOI, que se celebraran a Estocolm el juny de 2009 i el Congrés i l'Assemblea General de la Regió Europea, que tindran lloc a Barcelona el 2010.

### 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 li 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 ha mantingut la relació de col·laboració amb el Comissari que ja s'havia iniciat l'any 1999. L'any 2008 la col·laboració entre el Síndic i el Comissari s'ha inscrit en l'estratègia impulsada per aquest últim amb les institucions d'ombudsman dels estats membres del Consell d'Europa en relació amb dues

iniciatives de treball en xarxa: el projecte pilot encaminat a contribuir a la ràpida execució de les sentències del Tribunal Europeu de Drets Humans i els seminaris emmarcats en el projecte Peer-to-Peer, que tenen per objectiu l'intercanvi d'experiències amb la finalitat d'enfortir el paper de les institucions de defensa dels drets humans en l'àmbit territorial de les seves competències.

Per mitjà del projecte pilot es volen identificar mecanismes de cooperació que facin possible la implicació de les estructures nacionals de defensa dels drets humans (institucions d'ombudsman i comissions nacionals de drets humans) en l'execució de les sentències del Tribunal Europeu de Drets Humans, amb seu a Estrasburg. Participen en el projecte membres de ple dret i observadors. L'oficina del Síndic hi participa com a observadora, atesa la condició del síndic de director de l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI).

## El Síndic ha col·laborat amb el Comissari de Drets Humans del Consell d'Europa

De moment aquest projecte es va materialitzar en una reunió a Estrasburg els dies 31 de gener i 1 de febrer en què els membres de ple dret –França, Bèlgica, Regne Unit i Àustria– van exposar les dificultats amb què s'havien trobat a l'hora de relacionar-se amb el Tribunal d'Estrasburg i amb el Comitè de Ministres del Consell d'Europa, òrgan encarregat de vetllar pel compliment de les sentències del Tribunal. També es van compartir les possibles solucions trobades per algun dels participants i, com a resultat del debat de diferents supòsits pràctics presentats pels participants, es va identificar un seguit de bones pràctiques.

Finalment, es va obtenir el compromís de l'oficina del Comissari i dels representants del Comitè de Ministres per intentar millorar la participació de les oficines dels ombudsman en el procés de supervisió de l'execució de les sentències del Tribunal.

Com a representant del Síndic va participar en aquesta reunió Argèlia Queralt, col·laboradora externa de la institució, especialista en el Tribunal Europeu de Drets Humans. Pel que fa al projecte Peer-to-Peer, cofinançat per la Unió Europea i el Consell d'Europa, té com a període d'execució l'any 2008 i el 2009.

Tal com s'exposa a l'apartat corresponent a l'Institut Internacional de l'Ombudsman, el síndic participa en aquests tallers com a observador, en representació de la regió europea de l'IOI, per acord de la seva junta directiva.

Durant l'any 2008 han tingut lloc cinc tallers, els quals han estat dedicats a la defensa dels drets i les llibertats de les persones respecte dels quals s'han detectat més problemes.

El primer taller va tenir lloc a Pàdua els dies 9 i 10 d'abril amb el tema "Els drets de les persones privades de la llibertat: el paper de les estructures nacionals de defensa dels drets humans que són mecanismes nacionals de prevenció d'acord amb l'OPCAT (Protocol facultatiu de la Convenció de l'ONU contra la tortura) i aquelles que no ho són".

El segon taller es va organitzar a Sant Petersburg els dies 20 i 21 de maig. El tema tractat va ser "El tractament per part de les estructures nacionals de drets humans de les queixes relatives a la policia i les seves iniciatives per prevenir aquest tipus de violacions de drets".

El tercer taller es va fer a Pàdua els dies 18 i 19 de juny. El tema era "La protecció dels immigrants irregulars per les estructures nacionals de drets humans". Aquest seminari va ser especialment interessant, ja que va coincidir amb l'aprovació de l'anomenada *Directiva europea de retorn*, la qual cosa va animar molt el debat.

El quart taller, dedicat a la promoció i la protecció, per part de les estructures nacionals de drets humans, de la llibertat d'expressió i informació, va tenir lloc a Pàdua els dies 22 i 23 d'octubre. El cinquè taller es va organitzar a Budapest els dies 2 i 3 de desembre, i va tractar el paper de les estructures nacionals de drets humans en la promoció i la protecció dels drets de les persones discapacitades.

Argèlia Queralt va participar en els quatre tallers primers, en representació del Síndic, mentre que Àngels Gayoso, assessora de l'àrea de serveis socials, va prendre part en el cinquè.

### 1.3. VI Seminari del Defensor del Poble Europeu i els Ombudsman Regionals de la UE

Del 2 al 4 de novembre es va celebrar a Berlín la sisena trobada entre el Defensor del Poble Europeu i els defensors del poble regionals de la Unió Europea.

Aquest seminari va ser el sisè d'aquestes característiques des que l'any 1997 va tenir lloc a Barcelona la primera trobada dels ombudsman regionals i institucions similars de la Unió Europea, impulsada pel síndic Anton Cañellas, que també va ser el promotor dels seminaris posteriors a Florència (1999), Brussel·les (2001) i València (2003). L'any 2005 el seminari va tenir lloc a Londres i va ser el primer en el qual va participar el síndic Rafael Ribó, tal com s'explica en l'informe anual al Parlament d'aquell any.

L'objectiu dels seminaris és coordinar les actuacions entre aquestes institucions i el Defensor del Poble Europeu i posar en comú la seva tasca en l'àmbit del dret comunitari, atès que supervisen administracions que apliquen competències comunitàries, com és el cas de l'Administració catalana, supervisada pel Síndic.

Aquestes trobades s'organitzen amb caràcter biennal amb la mateixa freqüència que les trobades del Defensor del Poble Europeu amb els ombudsmen d'àmbit nacional o estatal, intercalant les trobades entre si. D'aquesta manera, un any s'organitza la trobada amb les institucions regionals i l'any següent amb les institucions estatals.

El seminari de Berlín va ser organitzat conjuntament pel Defensor del Poble Europeu i la Comissió de Peticions de Berlín i va portar per títol "Tot protegint els més vulnerables de la societat. El paper de les queixes i peticions".

El programa del seminari es va concebre a partir de dos eixos: el treball eficaç de les comissions de peticions i els ombudsmen envers els ciutadans, d'una banda, i la tramitació de reclamacions i peticions de grups vulnerables, de l'altra.

Rafael Ribó, que va viatjar a Berlín juntament amb Maria Jesús Larios, directora d'Afers Socials i Relacions amb el Parlament, va intervenir al seminari amb la conferència que portava per títol "La garantia de la independència de l'ombudsman", la qual s'emmarcava en el grup de conferències dedicades al treball eficaç de l'ombudsman envers els ciutadans.

En la seva intervenció, el síndic va posar de manifest quins són els elements concrets que permeten dotar de contingut els criteris que defineixen la independència d'un ombudsman: a) independència respecte d'aquells que ha d'investigar; b) eficàcia; c) equitat; d) rendició pública de comptes, i que possibiliten que l'ombudsman serveixi de manera eficaç a la ciutadania.

#### **1.4. Visites d'estudi rebudes d'institucions d'ombudsman i institucions de drets humans d'àmbit internacional**

El dia 17 d'abril una delegació de trenta representants del Ministeri de l'Interior d'Holanda va visitar el Síndic en el marc d'una visita d'estudi a Espanya organitzada pel mateix Ministeri i enfocada a tractar la legitimitat del govern i la confiança de la ciutadania en el govern.

Després d'una sessió introductòria sobre la història i les funcions del Síndic, les relacions amb les institucions d'ombudsman dels diversos nivells territorials i les relacions amb el Parlament, es va tractar la qües-

ió de la confiança dels ciutadans en el govern. La delegació es va reunir amb el síndic; amb Maria Jesús Larios, directora de relacions amb el Parlament; amb Fina Brunet, directora de Comunicació i Gabinet, i Anna Gómez, tècnica de Comunicació.

El dia 20 de maig el síndic, l'adjunt per a la defensa dels drets dels infants, Xavier Bonal, i l'equip d'infància van rebre uns representants del govern de la província de Nuoro (Sardenya), els quals tenien interès a conèixer aquesta institució, atesa la seva voluntat de crear la figura del Garant dels Infants a la seva província.

El dia 11 de novembre una delegació croata va tenir una reunió de treball al Síndic, a proposta del Consolat de Croàcia a Barcelona, en el marc d'una visita d'estudi sobre els mecanismes transnacionals d'ajuda a les víctimes del tràfic de persones. La delegació estava integrada per representants de l'Oficina Nacional per als Drets Humans i el Ministeri de l'Interior de Croàcia, juntament amb representants del Consolat de Croàcia a Barcelona i de l'oficina a Zagreb del Centre Internacional per al Desenvolupament de Polítiques Migratòries de Viena, l'ONG que va organitzar la visita.

Es va reunir amb la delegació croata l'adjunta, Laura Díez; la directora de Comunicació i Gabinet, Fina Brunet; l'assessor d'àrea Jordi Reixach, i la cap de Relacions Exteriors i Cooperació, Judit Salas. D'altra banda, el dia 9 de juliol el síndic i el Consell de Direcció van rebre el Dr. Mate Szabó, comissionat parlamentari per als drets civils d'Hongria, i el dia 6 de març l'adjunta al síndic va rebre Sebastián Kraljevic, secretari executiu de la Comissió Assessora Presidencial per a la Protecció dels Drets de les Persones de Xile. Totes dues visites van tenir per objectiu el coneixement mutu de les respectives institucions.

#### **1.5. 10è aniversari del Raonador del Ciutadà d'Andorra**

El dia 2 d'octubre el síndic i la cap de Protocol i Secretaria, Glòria Dorca, van assistir al 10è aniversari de la creació de la institució del Raonador del Ciutadà d'Andorra.

El Raonador va organitzar un acte commemoratiu per celebrar els deu anys d'existència de la institució, al qual van assistir diversos titulars d'institucions homòlogues de l'àmbit espanyol i francòfon.

#### **1.6. Segona Trobada de Defensors de l'Àrea de la Mediterrània**

Els dies 18 i 19 de desembre, Matias Vives, director d'Ordenació del Territori i Relacions Locals, va participar a la Segona Trobada de Defensors de l'Àrea de

la Mediterrània, que va tenir lloc a Marsella, després que fos acordat així a la Primera Trobada, que va tenir lloc l'any 2007 a Rabat i que es va exposar en l'informe anual al Parlament d'aquell any.

La trobada, com l'any anterior, es va organitzar a iniciativa del Defensor del Poble d'Espanya, el de Marroc (Diwan Al Madhalim) i el de França (Médiateur de la République) i va reunir representants de defensories de vint-i-dos països, de l'Alt Comissionat de Nacions Unides per als Drets Humans, del Defensor del Poble Europeu, de l'Organització Internacional de la Francofonia (OIF), de la Lliga d'Estats Àrabs i del Comissari de Drets Humans de Consell d'Europa.

Les temàtiques abordades durant les sessions de treball van ser el paper institucional dels ombudsmans, el paper dels ombudsmans en les transicions polítiques cap a la democràcia, i els ombudsmans i la immigració. La trobada va servir per constituir formalment l'Associació d'Ombudsmans del Mediterrani, amb seu a Rabat i presidida per l'ombudsman del Marroc. El defensor del poble d'Espanya n'és el vicepresident i l'ombudsman de França, el secretari general.

### 1.7. Visita d'estudi a l'Ombudsman d'Irlanda del Nord

El dia 24 i 25 d'abril l'assessora Judith Macaya, la responsable d'organització i processos, Ruth Cortés, i Quim Lahoz, tècnic informàtic, van viatjar a Belfast, a l'oficina de l'Ombudsman d'Irlanda del Nord, amb l'objectiu de conèixer amb profunditat el programa informàtic de tramitació de queixes i altres actuacions. La visita s'emmarca en el procés d'actualització i rediseñ del programa informàtic de tramitació de queixes posat en marxa al Síndic. La delegació va ser atesa per l'ombudsman, Tom Frawley, els adjunts i el secretari general de la institució nord-irlandesa. Val a dir que alguns dels aspectes que configuren el sistema informàtic analitzat s'han començat a implantar al Síndic.

### 1.8. Participació en conferències d'àmbit internacional

#### Conferència organitzada per l'Ombudsman de Valònia

El dia 15 de febrer Matias Vives, director d'Ordenació del Territori i Relacions Locals, va explicar l'experiència a Catalunya sobre les perspectives per a la mediació en l'àmbit dels poders locals, en la conferència organitzada per l'Ombudsman de Valònia a Marchen-Famenne (Bèlgica) en el marc del Saló de Mandataris a Valònia.

Ruth Cortés i Quim Lahoz, responsable d'organització i processos i tècnic informàtic, respectivament, van

acompanyar Matias Vives a Valònia per visitar la institució de l'Ombudsman de Valònia i analitzar-ne el sistema informàtic de tramitació de queixes amb vista a l'actualització del sistema actual del Síndic.

#### Conferència organitzada per l'Ombudsman de Gant (Bèlgica)

Els dies 14 i 15 d'abril el síndic i Maria Jesús Larios, directora d'Afers Socials i Relacions amb el Parlament, van participar a la conferència internacional titulada: "L'impacte de l'Ombudsman", organitzada a la ciutat belga de Gant per l'Ombudsman local. El síndic va pronunciar una conferència sobre les relacions entre l'ombudsman i les xarxes subsidiàries de defensores.

#### Conferència organitzada pel Garant de la Infància i l'Adolescència de la regió de Lazio i Save the Children a Itàlia

El dia 19 de juny Anna Piferrer, assessora de l'àrea d'infància, va participar a Roma en una conferència organitzada pel Garant de la Infància i l'Adolescència de la regió de Lazio i Save the Children a Itàlia sobre l'acolliment, la tutela i l'escolta dels menors estrangers. La seva intervenció va fer referència als nous models d'acollida de menors estrangers.

#### Seminari organitzat pel govern de la província de Nuoro (Sardenya)

El dia 24 de juliol Xavier Bonal, adjunt al síndic per a la defensa dels drets dels infants, va participar com a ponent al seminari "Experiència internacional de garantia i tutela de la infància i adolescència", a la ciutat de Nuoro. Va fer una intervenció sobre els mecanismes de defensa dels drets dels infants per mitjà de la tasca dels ombudsmans.

La província de Nuoro tenia interès a instaurar la figura del Garant dels Infants. Per aquest motiu, Xavier Bonal, juntament amb un representant d'UNICEF, va aprofitar la seva estada a la ciutat per prendre part també en una reunió sobre el projecte de reglament que preveia la creació de la figura, el qual va ser aprovat finalment a final d'any.

#### Conferència organitzada per l'Ombudsman de la ciutat de Milà

El dia 24 de novembre el síndic va intervenir en la conferència organitzada a Milà per l'Ombudsman d'aquesta ciutat. La conferència estava dedicada al treball en xarxa dels ombudsmans de les metròpolis europees i es dividia en dues sessions de treball. La primera es titulava "Ombudsman en xarxa" i la



segona, “L’eficàcia de l’ombudsman entre les bones relacions i les bones regulacions”.

El síndic va presentar una ponència sobre el treball en xarxa dels ombudsman en la qual va aprofundir sobre les xarxes de treball d’ombudsman en l’àmbit local, regional, estatal i internacional. A la segona sessió va intervenir la síndica de greuges de Barcelona.

### 1.9. Impartició d’un curs sobre contractació administrativa a El Salvador

Del 17 al 29 de novembre l’assessora del Síndic Sílvia Vèrnia va impartir un curs de trenta-quatre hores de durada a la Universitat Centroamericana José Simeón Cañas (UCA) d’El Salvador.

La participació de Sílvia Vèrnia com a docent en aquest curs, integrat en el Màster de Dret Empresarial de la UCA, va ser possible gràcies a la col·laboració del Síndic amb la Facultat de Dret d’ESADE i el Departament de Dret d’aquesta universitat d’El Salvador.

La matèria del curs era la contractació administrativa i tenia per objectiu analitzar el règim de la contractació administrativa d’El Salvador, la tramitació d’expedients de contractació pública i la participació en una licitació. Així mateix, també formava part de la finalitat del curs estudiar el règim jurídic de contractació administrativa de la Unió Europea.

La intervenció de l’assessora del Síndic es va centrar en l’explicació teòrica i comparativa dels règims jurídic d’El Salvador i la Unió Europea i en l’anàlisi de la normativa comunitària i espanyola sobre els contractes administratius.

## 2. Àmbit estatal

### 2.1. Trobades de defensors en l’àmbit estatal

#### Jornades de coordinació de defensors autonòmics i estatals a Oviedo i tallers previs

Els defensors autonòmics i el defensor del poble de l’Estat es reuneixen cada any amb motiu de les anomenades *Jornades de Coordinació*. La trobada reuneix els tretze defensors autonòmics existents i l’estatal. Enguany, la 23a edició de les jornades va tenir lloc del 29 de setembre a l’1 d’octubre a Oviedo, organitzada per la procuradora general d’Astúries, Maria Antonia Fernández Felgueroso.

El tema monogràfic de discussió durant les jornades va ser “Les persones en situació de desprotecció social greu: la defensa dels seus drets”. Les defensories van analitzar diversos aspectes relacionats amb els grups socialment vulnerables de la societat, a par-

tir de les conclusions assolides en els tallers preparatoris de les jornades.

Es van organitzar tres tallers amb caràcter previ a les jornades: un sobre persones en situació de desprotecció social greu, a Vitòria, els dies 14 i 15 d’abril; un sobre l’anàlisi i la implantació de la Llei de dependència, a Logroño, els dies 21 i 22 d’abril, i finalment, un altre sobre persones en situació de desprotecció amb limitació de la seva capacitat, a Albacete, els dies 28 i 29 d’abril.

Al taller de Vitòria, organitzat per l’Ararteko, hi va participar l’assessora Judith Macaya. Al taller de Logroño, organitzat per la Defensora del Pueblo Riojano, hi va prendre part l’assessora Àngels Gayoso. Finalment, l’assessora Mar Torrecillas va intervenir a Albacete al taller organitzat pel Defensor del Poble de Castella-La Manxa.

Les jornades d’Oviedo van ser inaugurades el dia 29 de setembre per autoritats d’Astúries, la procuradora general d’Astúries i el defensor del poble. Seguidament, la catedràtica de dret constitucional Yolanda Gómez va pronunciar una conferència sobre els aspectes ètics i jurídic dels grups vulnerables.

En el marc de les jornades, van tenir lloc dues taules rodones destinades a aprofundir el tema de la trobada. El síndic va fer de ponent en la primera taula rodona, dedicada als sense sostre. La segona taula rodona es va dedicar a les persones grans. Les conclusions de les taules rodones es van presentar a la roda de premsa l’últim dia de les jornades. A més, es va organitzar una reunió paral·lela sobre els drets de la infància i els mecanismes de participació dels infants.

Durant les jornades, també va tenir lloc la VII edició del Fòrum de Drets Ciutadans. En aquesta ocasió, entitats socials van donar la visió dels drets de les persones amb dificultats especials des de la iniciativa social. En aquest apartat, val la pena fer esment que el Síndic i el Defensor del Poble han estat treballant en un conveni de col·laboració que se signarà properament.

#### Altres reunions de titulars de les defensories

Els titulars de les defensories de l’Estat, a més de reunir-se en el marc de les Jornades de Coordinació exposades en l’apartat anterior, ho van fer en tres ocasions més al llarg de l’any 2008.

Així, l’1 de febrer es van reunir a Oviedo i el 2 de juny a València per preparar les Jornades de Coordinació que es van organitzar a final de setembre a Oviedo. D’altra banda, també es van reunir a Barcelona el 9 de desembre, coincidint amb els actes d’inauguració de la nova seu del Síndic.

## Trobada de secretaris generals de les defensories de l'Estat a Santiago de Compostel·la

El dies 1 i 2 de juny, Pilar Figueras, secretària general del Síndic, va participar a la trobada de secretaris generals de les defensories de l'Estat que va tenir lloc a Santiago de Compostel·la amb la institució del Valedor do Pobo com a amfitriona.

La reunió va tractar els següents temes d'interès comú amb l'objectiu d'harmonitzar criteris entre les defensories: aplicació de la normativa de protecció de dades, denominació i descripció de les actuacions de les oficines i nova llei de contractes del sector públic.

## II Congrés d'Excel·lència en la Gestió de les Administracions organitzat a Vitòria

El dia 30 de maig el Síndic va participar, juntament amb l'Ararteko, al II Congrés d'Excel·lència en la Gestió de les Administracions, organitzat a Vitòria sota l'impuls de la Fundació Basca per a la Qualitat.

L'objectiu del congrés era avançar en la millora de la gestió de les organitzacions públiques per mitjà de l'aprenentatge compartit. El síndic i l'ararteko van intervenir en la sessió titulada "La ciutadania en el centre d'atenció", en què el primer va parlar del dret a la bona administració.

## Jornades organitzades pel Defensor del Poble Andalus i la Universitat Internacional d'Andalusia a Baeza

El dia 20 de juny el síndic i Maria Jesús Larios, directora d'Afers Socials i Relacions amb el Parlament, van participar a Baeza a les jornades organitzades pel Defensor del Poble Andalus i la Universitat Internacional d'Andalusia sobre els reptes dels defensors del poble davant el nou marc estatutari.

En el marc de les jornades, el síndic va participar a la taula rodona titulada "Reformes de les lleis reguladores de les institucions autonòmiques dels defensors del poble. Noves perspectives", juntament amb l'ararteko, el valedor do pobo i el defensor del poble.

## 2.2. Relacions en l'àmbit local

### 1. Les relacions de col·laboració amb els defensors locals

Les relacions amb els diferents defensors locals han estat marcades per la idea de col·laboració que defineix el conveni subscrit amb tots ells (a hores d'ara només estan pendents de signatura els de Montblanc, Cornellà de Llobregat, Sant Jaume d'Enveja i

Tarragona, del total de 41 defensors locals que hi ha a Catalunya).

### El Departament Local del Síndic

Des de l'entrada en funcionament del Departament Local del Síndic s'ha notat un increment de trucades i visites de defensors locals, ja sigui per demanar una opinió jurídica, una orientació d'oportunitat o, senzillament, per posar en comú actuacions a partir de les experiències viscudes per ambdues parts. Aquesta relació no fa sinó avançar en la idea de qualitat en el treball dels defensors locals, alhora que enriqueix l'activitat del Síndic.

Aquestes trobades serveixen igualment perquè el Síndic es faci una idea de les diferències entre els mateixos defensors locals, no solament pel que fa als mitjans materials i pressupostaris de què disposa cadascú, sinó, sobretot, quant al plantejament del seu treball, les possibilitats d'intervenció en la defensa dels drets dels seus conciutadans i la seva ubicació dins l'escala, que va des de la simple mediació fins a la capacitat de supervisió i de proposta normativa.

### Les trobades de treball

El Síndic va organitzar una jornada de treball amb els defensors locals el 21 de maig de 2008, en què es van tractar aspectes relacionats amb el padró municipal, la disciplina urbanística i les cartes de serveis dels defensors (a partir de la pròpia experiència).

Igualment, va participar en l'acte de cloenda de l'Assemblea del Fòrum de Síndics i Defensors locals de Catalunya, que va tenir lloc a Lleida el 28 de febrer de 2008. Així mateix, diversos assessors i el mateix síndic van ser presents a les jornades de formació d'aquesta associació, els dies 30 i 31 d'octubre a Barcelona, en el marc de la qual es va estudiar la influència de la Carta europea de salvaguarda dels drets humans a la ciutat sobre els diferents aspectes de la vida local, i de quina manera s'utilitza des de les institucions de defensa dels drets.

El dia 12 de desembre va tenir lloc una trobada de treball amb la síndica de greuges de Barcelona i els seus assessors, en el decurs de la qual es van analitzar aspectes relacionats amb els menors immigrants no tutelats, la problemàtica derivada dels habitatges d'ús turístic i la participació ciutadana en grans obres i serveis públics a la ciutat de Barcelona.

Igualment, alguns assessors i el director d'Ordenació del Territori i Relacions Locals del Síndic van mantenir una reunió de treball el dia 13 de novembre a Sabadell amb el síndic municipal de greuges i el seu equip per analitzar problemàtiques lligades a aquest ajuntament. La iniciativa del síndic municipal va reeixir i pot servir d'exemple per a futures trobades amb d'altres defensors locals d'arreu de Catalunya.

## 2. Els convenis de visions singulars de supervisió

El Síndic ha iniciat enguany una línia d'actuació per dur a terme una visió singular de supervisió en l'àmbit local per fer realitat una millor garantia dels drets.

Així, per impulsar-ne la implantació, durant aquest exercici s'han signat els convenis marc amb les diputacions de Barcelona, Girona i Lleida i amb els presidents de l'Associació Catalana de Municipis i Comarques i la Federació de Municipis de Catalunya; només resta pendent la signatura amb la Diputació de Tarragona.

Fruit d'aquests convenis, el Síndic ha subscrit convenis específics amb els ajuntaments de Sant Adrià de Besòs, Castellar del Vallès, Sant Sadurní d'Anoia i Cubelles, que implanten aquesta visió singular de supervisió, mentre que d'altres ajuntaments tenen previst aprovar-los als plenaries municipals de començament de l'any 2009 i signar-los tot seguit amb el Síndic. Hi ha altres ajuntaments i consells comarcals amb qui s'està treballant per a la futura subscripció d'un conveni.

El que estableixen aquests convenis és un mecanisme de procediment de més celeritat en la tramitació de les queixes; uns canals de més proximitat amb els ajuntaments respectius; la possibilitat d'atenció presencial a les persones que ho desitgin al mateix municipi; la instal·lació d'una bústia al mateix ajuntament per dipositar-hi queixes que el Síndic anirà recollint, i també els enllaços adients des de la web del municipi; l'elaboració d'un informe anual que reculli tota l'activitat del Síndic pel que fa als àmbits propis de l'ajuntament, així com les consultes rebudes per part dels seus ciutadans relatives a aspectes diferents dels de l'àmbit municipal; la possibilitat d'activitat mediatòria sempre que les parts hi estiguin d'acord i es consideri oportú, i la creació d'una comissió mixta per tractar els problemes relacionats amb aquesta supervisió de drets encomanada al Síndic.

Les primeres experiències d'aplicació del conveni són altament positives tant pel que fa a la institució del Síndic com al treball municipal en els temes que han estat objecte de queixa.

## 3. Visites a ajuntaments

Des de la voluntat de col·laborar amb les administracions públiques, molt especialment amb els ajuntaments, personal del Síndic s'ha desplaçat al llarg de l'any a diversos municipis de Catalunya per tractar amb els seus representants aspectes diversos lligats a les queixes rebudes al Síndic i que afecten competències municipals.

En la majoria de casos, aquestes visites tenen lloc per la manca de tramesa al Síndic de la informació sol·licitada, de manera que les visites serveixen per aclarir els motius d'aquesta manca aparent de col·laboració amb el síndic per part dels ajuntaments, i, d'altra banda, són útils per fer pedagogia de l'activitat d'aquesta institució.

En d'altres casos també tenen lloc per fer un seguiment d'actuacions en tramitació o amb motiu del desplaçament de l'oficina del Síndic pel territori o a instància municipal per tractar aspectes en els quals es requereix l'opinió del Síndic, sempre vinculada a queixes en tramitació. En el decurs d'aquest any 2008, el Síndic ha visitat un total de 94 ajuntaments.

### 2.3. El Síndic i els defensors universitaris

Durant l'any 2008 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 la persona interessada, tot el que faci referència a altres administracions.

Enguany ha estat nomenat el síndic de greuges de la Universitat Oberta de Catalunya i està prevista la signatura d'un conveni de col·laboració com amb la resta d'universitats. Durant l'any 2008, en aplicació del conveni, els defensors universitaris també s'han adreçat al Síndic per demanar l'opinió o suport jurídic sobre alguna qüestió objecte del seu interès.

El síndic de greuges va ser present com a convidat en la Trobada Anual dels Síndics i Defensors Universitaris, celebrada el dia 11 de juliol a la Universitat de Barcelona. El síndic, Rafael Ribó, va participar a l'acte inaugural, i la directora de l'àrea d'educació universitària i una assessora hi van ser presents en la part de la jornada destinada a debatre els aspectes d'interès comú d'ambdues institucions.

En aquesta trobada, en què van participar síndics i defensors de la Xarxa d'Universitats Joan Lluís Vives, que agrupa vint universitats dels diferents territoris de parla catalana, es van tractar diferents temes d'interès comú, com ara l'anàlisi de l'estructura, els mitjans i la dotació de cadascuna de les universitats. En la trobada també es van tractar les formes de relació dels síndics universitaris i el síndic de greuges de Catalunya, i també les millors vies de transmissió d'informació entre ambdues institucions.



## D. ACTIVITATS DE COOPERACIÓ INTERNACIONAL

1. Introducció .....	469
2. Projecte a Bòsnia i Hercegovina de promoció de l'Ombudsman: protecció de menors maltractats .....	469
2.1. Presentació oficial a Sarajevo del Protocol marc d'actuacions en casos de maltractaments als infants a Bòsnia i Hercegovina .....	470
3. Establiment de l'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia, en particular a la regió de Vojvodina .....	471
3.1. Seminaris de formació i posada en marxa dels serveis d'orientació jurídica gratuïta .....	472
4. Projecte conjunt amb l'Organització per a la Seguretat i la Cooperació a Europa (OSCE) per donar suport a l'Ombudsman de Sèrbia .....	473
4.1. Visita d'estudi al Síndic de l'ombudsman de Sèrbia i el seu equip .....	473
4.2. Estada d'un expert a l'oficina de l'Ombudsman durant tres mesos .....	474
4.3. Conferències a Sèrbia per divulgar la funció de l'ombudsman. ....	474
5. Visita d'estudi a Barcelona d'una delegació de l'Ombudsman de Macedònia .....	475
6. Conferència internacional a Novi Sad (Sèrbia) sobre la independència i integritat de les institucions d'ombudsman .....	476



## 1. 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 anat augmentant 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 per al Desenvolupament (AECID) i algunes organitzacions internacionals que cofinancen els seus projectes.

El Síndic de Greuges i l'ACCD col·laboren des de l'any 2005 en un projecte a Bòsnia i Hercegovina, que ha finalitzat l'any 2008 amb la presentació a Sarajevo del Protocol marc d'actuacions en casos de maltractaments als infants. 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. L'any 2008, a l'empara d'aquest conveni marc, s'ha iniciat el Projecte d'assistència jurídica gratuïta a la regió sèrbia de Vojvodina i s'ha executat un projecte de suport a l'Ombudsman de Sèrbia, institució de creació recent, en col·laboració amb l'Organització per a la Seguretat i la Cooperació a Europa (OSCE).

Val a dir que el projecte d'assistència jurídica gratuïta a la regió sèrbia de Vojvodina també és cofinançat per l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional per al Desenvolupament.

Així mateix, l'any 2008 el Síndic va rebre la visita d'estudi d'una delegació de l'Ombudsman de Macedònia i va intervenir en una conferència a la ciutat sèrbia de Novi Sad sobre la independència i la integritat de les institucions d'ombudsman, organitzada per l'Ombudsman de Vojvodina.

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. Tot seguit es detallen les activitats de cooperació dutes a terme durant l'any 2008.

## 2. Projecte a Bòsnia i Hercegovina de promoció de l'Ombudsman: protecció de menors maltractats

En 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, ha actuat de contrapart local del projecte i ha posat a disposició del Síndic de Greuges una ajudant al terreny, que executa funcions administratives i de traducció, sota la supervisió de les coordinadores del projecte.

Tal com es detalla en 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, i també entre altres institucions vinculades a la protecció de menors maltractats.

L'acció 1 del projecte, que pretén afavorir la discussió i 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.

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 d'un protocol d'actuacions en casos de maltractaments als infants. El Síndic ha estat el promotor de la signatura d'aquest tipus de protocols a Catalunya.

De l'any 2006 al 2008 s'ha treballat en aquest protocol, que finalment s'ha pogut presentar el maig de 2008 a Sarajevo. L'any 2006 es va assolir el compromís

institucional de suport i d'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, mentre que l'any 2007 es va dedicar a la discussió i l'elaboració del text del Protocol, per mitjà d'una visita d'estudi del grup de treball bosnià a Barcelona i una reunió de treball a la ciutat bosniana de Vlasic.

Val la pena recordar que, tal com s'explica amb detall a l'*Informe al Parlament 2007*, la reunió de Vlasic tenia per objectiu analitzar conjuntament les propostes de redacció del Protocol marc, elaborades per la subcomissió de redacció nomenada durant la visita d'estudi a Barcelona.

A Vlasic es va decidir que la redacció del text del Protocol que s'havia consensuat a la reunió havia de ser completada per la subcomissió de redacció en alguns punts, d'acord amb les directrius que també s'havien acordat a Vlasic. La subcomissió va fer arribar la seva proposta a les coordinadores del projecte a final de l'any 2007.

Arribats a aquest punt, a principi de l'any 2008, les coordinadores del projecte, un cop sistematitzades les propostes de redacció rebudes per part de la subcomissió referida anteriorment, van fer arribar la informació a tots els membres del grup de treball amb la intenció que hi fessin els seus comentaris, que es recollirien en una nova versió del text del Protocol marc.

Val a dir que l'obtenció d'un text definitiu va ser un procés lent, atès que el grup de treball era nombrós però també perquè ara es volia garantir que el Protocol marc comptés amb el suport de totes les institucions competents en la detecció, la prevenció i l'actuació en l'àmbit dels maltractaments a menors.

Finalment, al final de febrer de 2008 es va arribar a la redacció definitiva del Protocol marc d'actuacions en casos de maltractaments als infants a Bòsnia i Hercegovina.

### **2.1. Presentació oficial a Sarajevo del Protocol marc d'actuacions en casos de maltractaments als infants a Bòsnia i Hercegovina**

Davant la dificultat de rebre, dins d'un termini raonable, la confirmació de tots els ministeris i les institucions implicades en el grup de treball, sobre la voluntat de signar el Protocol marc, i tenint en compte el convuls panorama polític a Bòsnia i Hercegovina, es va optar per presentar el document consensuat sense fer dependre aquesta acció de l'eventual signatura del Protocol marc.

Per prendre aquesta decisió es va partir de la base que el Protocol marc d'actuació, com a instrument que no té caràcter normatiu, és aplicat gràcies a la voluntat de les institucions competents, i aquesta voluntat havia quedat manifestada amb la participació en el grup de treball d'elaboració del Protocol de totes les institucions competents, les quals, després de mesos de treball, havien consensuat un text.

Així doncs, el 28 de maig de 2008, a la seu del Consell General de la Judicatura i la Fiscalia de Bòsnia i Hercegovina, a Sarajevo, va tenir lloc l'acte de presentació del Protocol marc d'actuacions en casos de maltractaments als infants.

## **Es va presentar a Sarajevo el Protocol marc d'actuacions en casos de maltractaments als infants promogut pel Síndic**

L'acte tenia com a objectiu presentar als mitjans i a les institucions de Bòsnia i Hercegovina el Protocol marc i alhora divulgar-ne el text per mitjà de la distribució de les publicacions editades amb aquest text.

Va presidir l'acte, en qualitat d'amfitrió, Branko Peric, president del Consell General de la Judicatura i la Fiscalia de Bòsnia i Hercegovina, i van intervenir com a ponents Safet Halilovic, ministre de Drets Humans i Refugiats de Bòsnia i Hercegovina, i Xavier Bonal, adjunt al síndic per a la defensa dels drets dels infants.

Les dues institucions bosnianes que van adreçar parlaments a l'audiència són d'àmbit estatal. La primera és el màxim representant del sistema judicial a Bòsnia i Hercegovina; la segona és l'encarregada del disseny del Pla d'acció per a la infància de Bòsnia i Hercegovina.

Hi van ser presents representants de totes les institucions bosnianes d'àmbit estatal i de les entitats territorials, implicades en la matèria de protecció dels menors, que havien participat en l'elaboració del text des de l'any 2006 fins l'any 2008 amb l'impuls del Síndic de Greuges de Catalunya: ministeris de sanitat, serveis socials, interior, justícia, així com representants de la judicatura, la fiscalia i les institucions d'ombudsman.

A més, hi van assistir representants de l'advocacia, de centres de treball social i de les ONG que treballen en l'àmbit dels drets dels infants.



Pel que fa als mitjans de comunicació, la presentació va ser coberta per la televisió local (TVSA) i publicitada a la pàgina web del Consell General de la Judicatura i la Fiscalia de Bòsnia i Hercegovina. Així mateix, va ser difosa per tres diaris bosnians: *Dnevni List*, *Avaz* i *Focus*.

Tal com va indicar Xavier Bonal, adjunt al síndic per a la defensa dels drets dels infants, en l'acte de presentació, la finalitat del Protocol era assegurar una coordinació eficaç entre les diverses institucions implicades i afavorir, sense minva de les garanties processals, assistencials i de protecció, que les actuacions que es portin a terme amb l'infant siguin únicament aquelles estrictament necessàries per evitar la repetició de diligències que puguin afectar la seva situació emocional. Si bé el Protocol per si mateix no pot prevenir l'abús dels infants, sí que inclou tots els passos que fan possible una identificació més acurada dels casos d'abusos, i les mesures que han d'adoptar les diverses institucions de forma coordinada.

Finalment, cal destacar que l'acte va ser el marc idoni per presentar i distribuir la publicació del text del Protocol marc en bosnià, que, sens dubte, serà un document de referència en el treball del dia a dia de les institucions bosnianes competents en la protecció dels infants víctimes de maltractaments.

**El Protocol marc s'ha publicat en bosnià. Se n'han editat exemplars en català, castellà i anglès**

Amb l'objectiu de donar una àmplia difusió del contingut del Protocol marc elaborat per a Bòsnia i Hercegovina, es va traduir el text al català, castellà i l'anglès i es va publicar en el mateix format que la versió original bosniana.

Això va permetre que es pogués fer arribar a institucions de l'àmbit espanyol, català i internacional. S'han publicat mil exemplars en bosnià, cinc-cents exemplars en anglès i dos-cents exemplars en una versió conjunta castellana i catalana.

### **3. Establiment de l'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia, en particular a la regió de Vojvodina**

Aquest projecte, que porta per títol "Institucionalització de l'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia i en

particular a Vojvodina" es concep com una continuació del projecte d'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia portat a terme pel Síndic de l'any 2004 al 2007 amb el cofinançament de l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional per al Desenvolupament (AECID), els resultats del qual van ser explicats amb detall a l'*Informe al Parlament 2007*.

El projecte disposa de fons de l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament (l'ACCD) i de l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional per al Desenvolupament (ACCD) i 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 del torn d'ofici per l'Administració de la província autònoma (i ja no per l'Administració municipal) i extensió dels serveis a tota la província per cobrir tot el 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 d'assistència jurídica gratuïta d'un grup de treball del Ministeri de Justícia de Sèrbia.

En aquesta acció a Vojvodina, el Síndic, juntament amb l'ACCD i l'AECID, assumeix el finançament parcial del torn d'ofici, ja que el Consell Executiu de Vojvodina n'és cofinançador. En concret, l'AECID i l'ACCD financen a parts iguals els mil primers expedients de torn d'ofici. Els mil expedients següents els finança el Consell Executiu de Vojvodina. Pel que fa al servei d'orientació jurídica, el Síndic impulsa l'establiment de serveis, que conviuran amb els ja existents, amb l'objectiu de cobrir suficientment el territori de Vojvodina. Aquests serveis d'orientació jurídica seran, en tot cas, finançats pels ajuntaments respectius.

El Síndic es fa càrrec de cobrir amb fons propis despeses administratives i logístiques derivades del projecte.

L'objectiu global de l'acció és demostrar que el model impulsat fins ara a diferents 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 Programa de les Nacions Unides per al desenvolupament (PNUD) ha dissenyat una estratègia que engloba l'aprovació final d'una llei i la realització anterior d'accions que posin a prova els diferents sistemes d'assistència jurídica proposats. Atès que el document estratègic recull la tasca duta a terme pel Síndic de Greuges en aquest àmbit, i que la proposta de llei del Ministeri de Justícia 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 en el terreny de Sèrbia i, alhora, assessorar les institucions competents en el disseny d'un sistema idoni per a Sèrbia.

### 3.1. Seminaris de formació i posada en marxa dels serveis d'orientació jurídica gratuïta

Després que el 20 de desembre de 2007 se signés a Novi Sad, capital de Vojvodina, el conveni de col·laboració entre les parts que havien d'executar el projecte, és a dir, Síndic de Greuges, Consell Executiu de Vojvodina i Col·legi d'Advocats de Vojvodina, i que un annex al conveni recollís la llista de tots els ajuntaments participants, es van preparar els seminaris de formació previstos al mateix conveni.

**S'han organitzat seminaris de formació sobre assistència jurídica gratuïta a deu localitats sèrbies**

Els deu seminaris previstos es van agrupar en dues fases. Els cinc primers seminaris van tenir lloc els dies 26, 27 i 28 de març a les següents localitats: Sremski Karlovci, Becej, Subotica, Odzaci i Bela Crkva. Els altres cinc seminaris restants es van fer el dia 23 de juny a Vrsac, Zenjanin i Kikinda; i el dia 24 de juny a Sombor i Novi Sad.

Les localitats es van escollir estratègicament, amb l'objectiu de cobrir en la mesura que es pogués, tot el territori de Vojvodina, per facilitar l'accés als seminaris del nombre més elevat d'assistents possible, ja fossin advocats o representants municipals, de tots els ajuntaments de Vojvodina interessats en l'establiment de serveis d'orientació jurídica.

Els ajuntaments de Vojvodina interessats en l'establiment de serveis d'orientació jurídica són els inclosos en l'annex 2 del conveni de col·laboració signat el 20 de desembre de 2007, gairebé una vintena d'ajuntaments.

En tots els seminaris es va analitzar amb detall el funcionament del servei d'orientació jurídica i del torn d'ofici, tot i que en els seminaris organitzats al març es va posar l'accent en el funcionament del servei d'orientació jurídica amb vista a la propera obertura dels serveis als diversos ajuntaments. En canvi, en els seminaris organitzats el juny, l'atenció es va centrar en l'organització del torn d'ofici, ja que en la majoria d'ajuntaments ja s'havia posat en marxa el servei d'orientació jurídica.

Els seminaris van ser impartits per Biljana Bjeletic, responsable del projecte del Col·legi d'Advocats de Vojvodina i membre de la Junta Directiva del Col·legi d'Advocats de Sèrbia, i Arantxa Díaz, coordinadora del projecte. També van comptar amb la participació de Jasmina Nikolic, col·laboradora en el terreny del Síndic de Greuges.

Les circumstàncies polítiques que va viure Sèrbia, i especialment Vojvodina, de gener a setembre de 2008 van comportar que els serveis d'orientació jurídica no es poguessin obrir immediatament després dels seminaris de formació.

Cal fer referència bàsicament a les eleccions presidencials de gener i febrer, les eleccions locals i parlamentàries de maig (aquestes últimes es van celebrar anticipadament, coincidint amb les locals, arran del trencament, el 8 de març, de la coalició que governava Sèrbia, fet que va comportar la dissolució del Parlament) i les eleccions parlamentàries de Vojvodina, celebrades també el maig. Tampoc no va ajudar a l'estabilitat política de Sèrbia la declaració unilateral d'independència de Kosovo del 18 de febrer.

Les precampanyes electorals, les rondes de votacions oficials i les rondes excepcionals motivades per irregularitats, i també les negociacions postelectorals, agreujades novament pel trencament de coalicions en l'àmbit estatal, van tenir un impacte negatiu en els governs municipals, administració clau en el projecte d'assistència jurídica gratuïta.

La inestabilitat política viscuda en l'àmbit dels ajuntaments i també dels òrgans de govern de Vojvodina (on no es va poder constituir el Parlament i, per extensió el Consell Executiu, fins al juliol) va fer que els serveis d'orientació jurídica comencessin a funcionar amb retard respecte a les previsions inicials. Així, d'abril a octubre s'ha posat en marxa el servei d'orientació jurídica en tretze ajuntaments.

En data 24 de juny, el Consell Executiu de Vojvodina, el Col·legi d'Advocats de Vojvodina i els ajuntaments

que presten el servei d'orientació jurídica van signar un conveni de col·laboració en el qual es regulen les contraprestacions entre les parts signants.

### S'ha posat en marxa el servei d'orientació jurídica a tretze ajuntaments de Vojvodina

El mes de novembre, les coordinadores del projecte van desplaçar-se novament a Vojvodina. En una reunió de seguiment dels serveis d'orientació jurídica mantinguda amb els representants de l'Ajuntament i el Col·legi d'Advocats de Vojvodina de tots els ajuntaments que havien establert els serveis, va quedar palès que els serveis funcionaven de manera satisfactòria.

Cal destacar que la distribució geogràfica dels serveis d'orientació jurídica oberts a Vojvodina permet afirmar que tots els ciutadans de la regió tenen a la seva disposició, o si s'escau després d'un breu desplaçament des de la seva localitat, uns serveis que donen assessorament jurídic gratuït, el qual es presta a partir d'un model homogeni que garanteix la qualitat i l'eficàcia de la prestació.

El mateix mes de novembre les coordinadores del projecte també es van reunir amb representants del nou govern de Vojvodina i del Parlament i amb els tècnics responsables de l'organització del torn d'ofici, amb vista a la posada en marxa d'aquest servei el primer trimestre de l'any 2009.

#### 4. Projecte conjunt amb l'Organització per a la Seguretat i la Cooperació a Europa (OSCE) per donar suport a l'Ombudsman de Sèrbia

En data 28 de setembre de 2007, el Síndic i la Missió de l'OSCE a Sèrbia van signar un memoràndum d'entesa per mitjà del qual es comprometien a portar a terme activitats de suport a l'Ombudsman de Sèrbia, institució creada recentment.

L'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament (ACCD) va aportar els fons necessaris perquè el Síndic pogués participar en el projecte, el qual va ser cofinançat per la mateixa OSCE.

L'objectiu del projecte era donar suport al procés d'establiment de la institució de l'Ombudsman a Sèrbia, i un cop establerta, reforçar-ne la independència,

credibilitat i 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 d'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 va prendre possessió el 31 de juliol d'aquell mateix any. La seva oficina, en una seu provisional, no va començar a ser operativa fins al final del 2007. Així doncs, les diverses activitats previstes en el projecte s'han dut a terme durant l'any 2008.

### El Síndic ha estat el primer ombudsman, en l'àmbit internacional, a oferir un suport integral a la institució homòloga sèrbia

Cal destacar que amb aquest projecte conjunt amb la Missió de l'OSCE a Sèrbia el Síndic ha estat la primera institució d'ombudsman, en l'àmbit internacional, a oferir un suport integral a la institució homòloga sèrbia, incloent-hi l'estada d'un expert desplaçat a Sèrbia durant un trimestre.

#### 4.1. Visita d'estudi al Síndic de l'ombudsman de Sèrbia i el seu equip

Del 20 al 25 de maig una delegació de l'Ombudsman de Sèrbia i el seu equip va visitar el Síndic de Greuges amb l'objectiu de conèixer de primera mà l'estructura i el funcionament del Síndic, la interacció amb el Parlament i la col·laboració del Síndic amb altres institucions d'ombudsman.

La delegació estava integrada pel titular de la institució sèrbia, Sasa Jankovic, els tres candidats a adjunts (formalment van ser nomenats mesos més tard), dos directors, dos assessors, un tècnic de Secretaria General i la responsable de cooperació internacional. Així mateix, completaven la delegació dos representants del Departament de Drets Humans de la Missió de l'OSCE a Sèrbia.

Totes les sessions de treball van tenir lloc a la seu del Síndic, on la delegació va ser rebuda per Rafael Ribó, i es va fer servir la traducció consecutiva al serbi.

L'adjunta al síndic, Laura Díez, va exposar el marc legal i les competències de la institució, i en una altra sessió, els circuits interns i les relacions amb l'Administració. Ignasi Garcia, director de Seguretat Pública i Relacions Socials, va fer una intervenció sobre les àrees de justícia i presons. Matias Vives, director d'Ordenació del Territori i Relacions Locals, va explicar el Servei d'Atenció a les Persones (SAP) i els desplaçaments de l'oficina del Síndic al territori. Fina Brunet, directora de Comunicació i Gabinet del Síndic, va explicar la política de comunicació i publicitat del Síndic. Pilar Figueras, secretària general, va exposar l'organització interna de la institució i la gestió econòmica i de personal. Xavier Bonal, adjunt al síndic per a la defensa dels drets dels infants, va presentar a la delegació totes les matèries que es tracten a l'àrea d'infància, així com les fórmules per fer més accessible la institució als infants. Maria Jesús Larios, directora d'Afers Socials i Relacions amb el Parlament, va tractar el tema dels informes anuals i monogràfics. Finalment, l'assessora Àngels Gayoso va resoldre els dubtes de la delegació sobre l'àrea de salut i serveis socials.

D'altra banda, a més de visitar el Parlament de Catalunya i ser rebuda pel president, la delegació va tenir l'oportunitat d'assistir a la jornada de treball amb els síndics locals, organitzada pel Síndic de Greuges de Catalunya. Val a dir que es va lliurar a la delegació una gran quantitat de materials (fullets, monografies, informes anuals, carta de serveis, etc.) en anglès.

#### 4.2. Estada d'un expert a l'oficina de l'Ombudsman durant tres mesos

Del 8 d'abril al 4 de juliol, Laura Díez, adjunta al síndic, va estar estudiant i assessorant *in situ* la institució de l'Ombudsman de Sèrbia, atès que el síndic li va encarregar que assumís les tasques atribuïdes a l'expert internacional que, en el marc d'aquest projecte, havia d'assessorar la nova institució sèrbia durant una estada de mitjà termini a Sèrbia.

La missió principal de l'adjunta al síndic era l'elaboració d'un informe detallat sobre els diferents aspectes relatius al funcionament de la institució de l'Ombudsman amb l'objectiu de formular propostes que orientessin l'actuació de la institució creada recentment i en milloressin l'eficàcia, com a resultat d'una anàlisi exhaustiva de la normativa que regula la institució i les institucions constitucionals del país, i també de la tasca desenvolupada per l'Ombudsman des de la seva creació.

L'estudi del treball desenvolupat per l'Ombudsman es va fer amb l'anàlisi de l'informe anual corresponent a l'any 2007 i de les entrevistes fetes al titular i a bona part del seu equip, a més de l'assistència a actes en què l'ombudsman participava.

A partir d'aquesta metodologia, l'informe reflecteix els punts forts i els punts febles de la institució sèrbia i apunta un seguit de recomanacions per millorar i fer més efectiva la tasca de la institució.

### L'adjunta al síndic es va desplaçar a Sèrbia durant tres mesos per assessorar l'oficina de l'Ombudsman de Sèrbia

Els aspectes abordats a l'informe van ser els següents: creació de la institució i normativa reguladora; funcions principals (defensa de drets i control de l'Administració); funcions accessòries (promoció normativa i informació), estructura organitzativa, recursos i circuits interns; àmbit competencial i relacions amb altres ombudsmen serbis i institucions de defensa dels drets; relacions amb l'Administració i el Parlament; queixes i actuacions d'ofici tramitades; publicitat i projecció pública i internacional.

Cal remarcar que ja s'han començat a posar en pràctica alguns dels suggeriments inclosos en aquest estudi.

D'altra banda, cal destacar que Laura Díez va participar com a ponent en tres de les conferències organitzades en el marc d'aquest projecte i que s'expliquen a l'apartat següent.

#### 4.3. Conferències a Sèrbia per divulgar la funció de l'ombudsman

En total, es van organitzar quatre conferències. Els temes de les conferències van ser elegits per l'Ombudsman de Sèrbia, amb l'assessorament del Síndic de Greuges i l'OSCE.

La primera conferència va tenir lloc a Belgrad el dia 22 de febrer i es va dedicar a la defensa dels drets dels ciutadans per part de l'Ombudsman, el Tribunal Constitucional i el Tribunal Suprem.

En representació del Síndic, van participar-hi Laura Díez, adjunta al síndic, i Arantxa Díaz, coordinadora del projecte. La primera va fer una intervenció sobre la defensa dels drets.

Entre els més de vuitanta participants hi havia representants del més alt nivell institucional i judicial de la República de Sèrbia.

La ponència de Laura Díez va girar entorn de dos eixos: el contingut de la tasca de defensa de l'Om-

budsmen segons els dos models existents (nòrdic i ibèric) i les condicions necessàries per desenvolupar la funció de defensa dels drets de forma adient.

La segona conferència es va organitzar també a la capital sèrbia el 30 de maig. En aquella ocasió, el tema tractat va ser els mecanismes per assolir i garantir la protecció dels drets dels infants a la República de Sèrbia i hi va participar Xavier Bonal, adjunt per la defensa dels drets dels infants.

Es van exposar i debatre tres temes: els reptes de les institucions nacionals en la defensa dels drets dels infants i l'experiència de Sèrbia en aquest àmbit; l'experiència dels països europeus a l'hora d'afrontar els reptes esmentats anteriorment; problemàtiques en la protecció dels drets dels infants a Sèrbia.

Els participants i els assistents a la conferència eren bàsicament representants d'institucions d'ombudsman, de les ONG dedicades a la defensa dels drets dels infants i representants de l'Administració de l'àmbit dels serveis socials i de la infància.

Xavier Bonal, en qualitat d'adjunt al síndic per a la defensa dels drets dels infants, va explicar el model del Síndic de Greuges com a institució independent de defensa dels drets dels infants i també va donar informació sobre les institucions que pertanyien a l'European Network of Ombudspersons for Children (ENOC), la Xarxa europea dels ombudsmen per als infants, de la qual era el president en aquell moment.

Els dies 26 i 27 de juny va tenir lloc a la ciutat sèrbia de Kanjiza la tercera conferència, que va adoptar el format de taula rodona. L'objectiu de la taula rodona era intercanviar punts de vista entre les institucions d'ombudsman de Sèrbia amb la finalitat d'enfortir la protecció dels drets humans en el territori dels ens d'autogovern locals i enfortir el procés d'establiment d'ombudsmen locals a Sèrbia per crear un nivell equivalent de protecció per a tots els ciutadans.

Actualment, a més de l'Ombudsman de Sèrbia i de l'Ombudsman de la província autònoma de Vojvodina, hi ha institucions d'ombudsman en deu municipis. Tenint en compte que la Llei sobre organització territorial de Sèrbia ha introduït una nova divisió en unitats, que inclou 150 municipis, 23 ciutats i Belgrad, com a capital, el nombre d'ombudsmen en l'àmbit local és encara baix i és probable que se n'estableixin més. En aquest context, és necessari establir mecanismes de cooperació entre les diferents institucions d'ombudsman.

La taula rodona, en la qual van participar representants de totes les institucions d'ombudsman sèrbies, es va dividir en dues parts. La primera part es va centrar en l'exposició de la posició dels ombudsmen

locals en el sistema de protecció dels drets humans a Catalunya i Vojvodina, i l'exposició de models de dret comparat de cooperació entre les institucions d'ombudsman d'àmbit central i local. En la segona part, mitjançant l'intercanvi d'experiències i d'idees, els ombudsmen van concretar suggeriments d'esmena a la Llei sobre autogovern local, aprovada l'any 2007.

En la primera part de la taula rodona, Laura Díez, adjunta al síndic, va fer una intervenció sobre l'experiència del Síndic de Greuges en la col·laboració amb els ombudsmen locals de Catalunya.

L'última conferència va tenir lloc els dies 26 i 27 de setembre a la ciutat sèrbia de Kosmaj i va portar per títol "Protecció dels drets individuals i col·lectius de les minories nacionals i supervisió de la seva implantació".

Van prendre-hi part seixanta-cinc participants, entre els quals destaquen representants dels consells de minories nacionals, els ombudsmen o els seus adjunts d'Hongria, Croàcia, Macedònia i Montenegro, jutges de tribunals constitucionals, representants de les ONG de Sèrbia i de la regió, i també representants dels ministeris implicats i d'organitzacions internacionals.

Laura Díez, adjunta al síndic, va intervenir en la inauguració de la conferència, juntament amb els caps de missió de l'OSCE i la Comissió Europea a Sèrbia, els ministres d'Administració Pública i d'Educació de Sèrbia, el secretari provincial de minories nacionals de Vojvodina i l'Ombudsman de Sèrbia.

La conferència es va estructurar en tres parts: la implantació dels drets de les minories nacionals i els mecanismes de supervisió; el paper de l'Ombudsman en el sistema de protecció i millora dels drets de les minories; i la protecció judicial dels drets col·lectius de les minories nacionals.

La participació de representants d'altres països de la regió que comparteixen problemàtiques similars va possibilitar abordar la temàtica des d'una perspectiva regional.

Així mateix, es van identificar i debatre els problemes que sorgeixen a Sèrbia pel que fa a la implantació dels drets de les minories nacionals, tot posant en evidència que el reconeixement normatiu d'aquests drets no és suficient per garantir-ne l'aplicació.

## 5. Visita d'estudi a Barcelona d'una delegació de l'Ombudsman de Macedònia

La col·laboració del Síndic amb l'Ombudsman de Macedònia, i també amb jutges i fiscals d'aquell país, es va iniciar l'any 2002.

Més tard, l'any 2006, el Síndic, amb el suport de l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament, va coorganitzar amb l'Ombudsman de Macedònia i el de Grècia un seminari a Ohrid (Macedònia) sobre el paper de l'ombudsman com a mediador en el procediment administratiu.

El dia 8 de gener d'enguany, l'ombudsman de Macedònia, Ixhet Memeti, i la seva assessora, Uranija Pirovska, van fer una sessió de treball al Síndic. La visita a Barcelona es va produir a iniciativa de l'homòleg del Síndic a Aragó, el Justicia de Aragón, que havia convidat l'ombudsman de Macedònia a visitar la seva oficina i, conscient dels vincles del Síndic amb les institucions de l'antiga Iugoslàvia, es va posar en contacte amb el Síndic per oferir la possibilitat que l'Ombudsman de Macedònia visités també aquesta institució.

Durant la visita de la delegació macedònia es van tractar diversos temes d'interès comú.

En primer lloc, el síndic i l'adjunta Laura Díez van explicar la naturalesa i les competències de la institució. Per la seva banda, Ixhet Memeti va fer el mateix en relació amb la institució que dirigeix.

Tot seguit, el síndic i la directora d'Afers Socials i Relacions amb el Parlament, Maria Jesús Larios, van abordar el tema de la col·laboració amb les administracions, i de com emetre resolucions efectives i influir en el canvi de criteri de l'Administració.

Finalment, el director de Seguretat Pública i Relacions Socials, Ignasi Garcia, i les assessores Mar Aldeano i Maria Trias van exposar les actuacions relatives als casos de discriminació per motius lingüístics, de gènere i religiosos.

Les sessions de treball van servir per intercanviar impressions sobre les problemàtiques plantejades en les àrees esmentades i també sobre les propostes relatives al Protocol facultatiu a la Convenció de les

Nacions Unides contra la Tortura i altres Tractes o Penes Cruels, Inhumans o Degradants pel que fa als mecanismes de supervisió que s'hi estableixen.

## 6. Conferència internacional a Novi Sad (Sèrbia) sobre la independència i integritat de les institucions d'ombudsman

Els dies 6 i 7 de novembre, l'Ombudsman de Vojvodina, amb el suport del Consell d'Europa i la Missió de l'Organització per a la Seguretat i Cooperació a Europa (OSCE) a Sèrbia, va organitzar a la capital de la província autònoma de Vojvodina, Novi Sad, una conferència internacional sobre la independència i la integritat de les institucions d'ombudsman.

El Síndic de Greuges col·labora regularment amb el Parlament i l'Ombudsman de Vojvodina. De fet, delegacions de totes dues institucions han visitat Catalunya, tal com s'ha exposat en informes anuals al Parlament.

L'objectiu de la conferència era tractar l'estructura i la configuració normativa de les institucions d'ombudsman per mitjà de l'anàlisi d'aspectes com la creació de la institució, el procés d'elecció del titular, la independència institucional, la confecció i l'aprovació del pressupost, la responsabilitat, la rendició de comptes i la transparència d'aquestes institucions.

L'ombudsman de Vojvodina, Petar Teofilovic, va convidar un representant del Síndic de Greuges a participar com a ponent en aquesta conferència internacional per presentar una ponència sobre l'elaboració i els mecanismes d'execució del pressupost.

Laura Díez, adjunta al síndic, va ser l'encarregada d'exposar l'experiència del Síndic en aquest àmbit i les condicions que garanteixen la independència de l'autonomia pressupostària de les institucions d'ombudsman.



**SÍNDIC**

**EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES**

**Síndic de Greuges de Catalunya**

Passeig de Lluís Companys, 7

08003 Barcelona

T 93 301 80 75 F 93 301 39 87

[sindic@sindic.cat](mailto:sindic@sindic.cat)

[www.sindic.cat](http://www.sindic.cat)

