



INFORME AL PARLAMENTO 2009

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

INFORME AL PARLAMENTO 2009

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1ª edición: Mayo de 2010

Informe al Parlamento 2009

ISSN:

Dipòsit legal:

Impresión: Talleres Gráficos Hostench SA

Maquetación: Nieves de Lizaur

Impreso sobre papel ecológico

Diseño original: América Sánchez

Foto portada: © Jordi Soteras

ÍNDICE GENERAL

PREÁMBULO	7
1. Consideraciones generales	9
2. El Síndic en cifras	10
3. Actuaciones destacadas del Síndic en la defensa de los derechos	11
4. Actividades de difusión y proximidad, relaciones con otras instituciones y cooperación internacional	18
I. ACTIVIDADES DE DEFENSA DE DERECHOS DE LAS PERSONAS	21
A. ACTIVIDADES POR MATERIAS	23
1. Administración pública y de derechos, y participación en los asuntos públicos	25
1.0. Administración pública y derechos, y participación en los asuntos públicos en cifras	26
1.1. Procedimiento administrativo	29
1.2. Responsabilidad patrimonial	41
1.3. Función pública	56
1.4. Participación en los asuntos públicos	61
1.5. Relaciones con las administraciones	69
1.6. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores	71
2. Consumo	75
2.0. Consumo en cifras	76
2.1. Introducción	78
2.2. El suministro eléctrico	78
2.3. Las telecomunicaciones	83
2.4. El agua a domicilio	88
2.5. El gas	92
2.6. El derecho a la movilidad	93
2.7. Las administraciones competentes en el ámbito del consumo	98
2.8. Relaciones con las administraciones y con las empresas prestadoras de servicios	100
2.9. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores	100
3. Cultura y lengua	103
3.0. Cultura y lengua en cifras	104
3.1. Introducción	106
3.2. Derechos lingüísticos en el ámbito de la Administración autonómica	106
3.3. Derechos lingüísticos en el ámbito de la Administración local	112
3.4. Derechos lingüísticos con relación al occitano	115
3.5. Derechos lingüísticos en el ámbito de la Administración estatal	116
3.6. Protección del patrimonio cultural	117
3.7. Relaciones con las administraciones	118
3.8. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores	119
4. Educación	121
4.0. Educación en cifras	122
4.1. Educación no universitaria	124
4.2. Educación universitaria	144
4.3. Relaciones con las administraciones	149
4.4. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores	150

5. Inmigración	153
5.0. Inmigración en cifras	154
5.1. Introducción	156
5.2. La nueva competencia catalana sobre la ejecución laboral	156
5.3. Una instrucción desconocida	157
5.4. El reagrupamiento familiar de ascendientes: una posible duplicidad en la valoración de los documentos	158
5.5. Las condiciones del ascendiente reagrupable	158
5.6. La labor orientadora	159
5.7. Relaciones con las administraciones	160
6. Infancia	161
6.0. Infancia y adolescencia en cifras	162
6.1. Introducción	164
6.2. La protección de la infancia en alto riesgo social en Cataluña.	164
6.3. Centros de protección: el acceso y la garantía de los derechos de los niños.	167
6.4. Acogidas familiares.	170
6.5. El derecho a la educación de los niños en el sistema de protección	172
6.6. Justicia juvenil	172
6.7. Problemas asociados a los procesos de adopción	175
6.8. Menores extranjeros no acompañados	177
6.9. Relaciones con las administraciones	180
6.10. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores	181
7. Medio ambiente y calidad de vida	183
7.0. Medio ambiente y calidad de vida en cifras	184
7.1. Introducción	186
7.2. Contaminación acústica	186
7.3. Las licencias de actividades	189
7.4. Impactos ambientales.	197
7.5. La protección de los animales	203
7.6. Relaciones con las administraciones	205
7.7. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores	206
8. Relaciones laborales y pensiones	209
8.0. Relaciones laborales y pensiones en cifras	210
8.1. Relaciones laborales	212
8.2. Pensiones	215
8.3. Relaciones con las administraciones	218
8.4. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores	218
9. Salud	219
9.0. Salud en cifras	220
9.1. Introducción	222
9.2. Listas de espera	222
9.3. Historia clínica compartida	224
9.4. Salud reproductiva	226
9.5. El síndrome de sensibilidad química múltiple	228
9.6. Relaciones con las administraciones	230
9.7. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores	230
10. Seguridad ciudadana y justicia	231
10.0. Seguridad ciudadana y justicia en cifras	232

10.1. Seguridad ciudadana	235
10.2. Servicios penitenciarios	241
10.3. Administración de justicia.....	254
10.4. Violencia de género.....	261
10.5. Relaciones con las administraciones	263
10.6. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores	264
11. Servicios sociales	269
11.0. Servicios sociales en cifras.....	270
11.1. Introducción	272
11.2. La aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia (LAPAD)	273
11.3. La acreditación de la discapacidad y la garantía de la autonomía de las personas con discapacidad	281
11.4. Inclusión social	289
11.5. Ayudas para familias con hijos a cargo	291
11.6. Relaciones con las administraciones	293
11.7. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores	294
12. Tributos	297
12.0. Tributos en cifras	298
12.1. Introducción	300
12.2. Las haciendas locales	300
12.3. Los tributos autonómicos	310
12.4. Gestión tributaria	313
12.5. Relaciones con las administraciones	315
12.6. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores	315
13. Urbanismo y vivienda	317
13.0. Urbanismo y vivienda en cifras.....	318
13.1. Introducción	320
13.2. El planeamiento urbanístico	320
13.3. Gestión urbanística	322
13.4. El acceso a la vivienda	327
13.5. La conservación y la habitabilidad de las viviendas	335
13.6. Intervención en la edificación y la protección de la legalidad urbanística	338
13.7. Relaciones con las administraciones	341
13.8. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores	342
B. ACTIVIDADES DE LA INSTITUCIÓN EN CIFRAS	343
1. Introducción	345
1.1. Datos generales	346
1.2. Análisis del ejercicio	346
2. Datos generales	348
2.1. Características generales de las actuaciones iniciadas en 2009	348
2.2. Características territoriales de las actuaciones iniciadas en 2009.....	350
2.3. Características territoriales y poblacionales de las actuaciones iniciadas en 2009	377
3. Análisis del ejercicio 2009	383
3.1. Actuaciones por materias	383
3.2. Actuaciones de oficio iniciadas durante el 2009 por materias.....	384
3.3. Finalización de las actuaciones en el ejercicio 2009	388

3.4. Grado de cumplimiento de las resoluciones del Síndic	390
3.5. Resoluciones no aceptadas	391
3.6. Análisis de la falta de colaboración de las administraciones.	396
3.7. Administraciones afectadas	398
3.8. Relaciones con otras instituciones de defensa de derechos	409
4. Evaluación de la gestión de los expedientes al Síndic	411
4.1. Tiempo de tramitación de los expedientes	411
4.2. Carta de servicios y buena conducta administrativa del Síndic de Greuges	412
4.3. Cuestionario de satisfacción	413
5. El servicio de atención a las personas	415
5.1. Medio de formulación de las consultas	415
5.2. Número de consultas que originan queja	415
5.3. Evolución de las actuaciones presenciales y telefónicas	416
C. SEGUIMIENTO DE INFORMES EXTRAORDINARIOS Y OTROS DOCUMENTOS ENTREGADOS AL PARLAMENTO DURANTE EL AÑO 2009	417
1. Introducción	419
2. Código de buenas prácticas administrativas del Síndic de Greuges de Cataluña	419
3. Informe monográfico sobre la protección de la infancia en situación de alto riesgo social en Cataluña.	420
4. Otros estudios o informes del Síndic de Greuges	424
II. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN Y PROXIMIDAD, RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	427
A. DESPLAZAMIENTOS POR EL TERRITORIO	429
B. PROYECCIÓN EXTERIOR DE LA LABOR DEL SÍNDIC	449
1. Difusión de la labor del Síndic	451
2. Actividades de difusión y promoción de los derechos	454
3. El Síndic en línea	455
C. RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES	457
1. Ámbito internacional	459
2. Ámbito estatal	465
3. Ámbito local	467
D. ACTIVIDADES DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	473
1. Introducción	475
2. Establecimiento de la asistencia jurídica gratuita en Serbia, en particular en la región de Vojvodina	475
3. Proyecto conjunto con la OSCE (Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa) para apoyar al Ombudsman de Serbia en las áreas de infancia y de personas privadas de libertad	477
4. Visita institucional en Serbia y Bosnia-Herzegovina de una delegación del Síndic de Greuges y del Parlamento de Cataluña	479
5. Participación en actividades organizadas por otras instituciones	480

PREÁMBULO

1. Consideraciones generales	9
2. El Síndic en cifras	10
3. Actuaciones destacadas del Síndic en la defensa de los derechos	11
3.1. Colectivos con una necesidad especial de protección	11
3.2. Derechos sociales y principios rectores de la actuación de los poderes públicos	12
3.3. Otros derechos constitucionales y estatutarios	15
4. Actividades de difusión y proximidad, relaciones con otras instituciones y cooperación internacional	18
4.1. Desplazamientos por el territorio	18
4.2. Relaciones con otras instituciones	18
4.3. Cooperación internacional	19
4.4. Actividades de difusión	20

1. Consideraciones generales

El 1 de julio del año 2009 finalizó el mandato del Síndic Rafael Ribó, razón por la que lo ha sido en funciones desde entonces. Sin embargo, la institución ha continuado, como no podía ser de otra manera, desarrollando las funciones de defensa de los derechos de las personas encargada por el Estatuto y su ley reguladora.

En cuanto a esta ley, es preciso hacer mención de la aprobación de la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del Síndic de Greuges, que despliega las previsiones de los artículos 78 y 79 del Estatuto de Autonomía de Cataluña, relativas a la institución. El Estatuto introdujo novedades importantes con relación a la regulación anterior sobre el Síndic de Greuges, tanto por lo que respecta a las funciones y las competencias de la institución como en lo que concierne al estatuto del Síndic. La ley ha desplegado estos aspectos y ha regulado con detalle las competencias, el ámbito de actuación, las funciones y el procedimiento de la institución. La Ley también desarrolla nuevas funciones, como, por ejemplo, la competencia para solicitar dictamen del Consejo de Garantías Estatutarias (que se desprende del Estatuto) o la designación del Síndic como autoridad catalana para la prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, con el carácter de organismo nacional independiente que establece el artículo 17 del Protocolo Facultativo de la Convención de las Naciones Unidas contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas mediante la Resolución 57/199, del 18 de diciembre de 2002, y ratificado por España el 3 de marzo de 2006.

Todas estas cuestiones, entre otras, dotan a la institución de un marco regulador que se tendrá que completar con el reglamento de organización y de funcionamiento correspondiente, que le debe permitir cumplir con todas las garantías su función de defensa de los derechos de los ciudadanos y de garantía de la buena administración.

Respecto a esto, es preciso remarcar que, en septiembre de 2009, el Síndic entregó al Parlamento y al Gobierno de la Generalitat un código de buenas prácticas y una recopilación de buenas prácticas sugeridas por el Síndic a las administraciones –que también remitió a los gobiernos locales– a partir de la experiencia propia y comparada, con el fin de contribuir, aunando los esfuerzos de todos los poderes públicos implicados en la garantía de la buena administración, a la mejora, en última instancia, del servicio que se da a las personas.

El Informe 2009 recoge la actividad desarrollada por la institución a través de la tramitación de quejas y de actuaciones de oficio, y el resultado de la actuación que se derivan de las mismas, especialmente las reco-

mendaciones y las sugerencias que se han enviado a las administraciones implicadas. Este contenido legal necesario se complementa con las otras actividades llevadas a cabo por la institución en el ámbito de las relaciones con otras instituciones, de cooperación internacional y de las actividades de difusión y de proximidad.

Es preciso afirmar también que, junto con la presentación de este informe, se presenta conjuntamente la liquidación del presupuesto del año 2009 al Parlamento.

En lo que concierne a la estructura, el informe se divide en dos partes:

La primera parte incluye toda la explicación de la actividad desplegada por la institución a partir de las quejas presentadas o las actuaciones de oficio iniciadas por el mismo Síndic de Greuges, y también la respuesta obtenida de la administración afectada y las resoluciones emitidas por la institución. Esta explicación se divide en las áreas funcionales en las que la institución distribuye su trabajo diario.

En el informe no se hace una explicación detallada de las quejas concretas recibidas (disponibles en el CD adjunto de resoluciones), sino que en cada área se sintetizan los problemas planteados por las diferentes personas que se han dirigido al Síndic de Greuges o las actuaciones que la institución ha iniciado de oficio. Por lo tanto, la explicación de la actividad de la institución, en la que se recogen los problemas más importantes que se han producido en el funcionamiento de las administraciones públicas, las sugerencias y las recomendaciones efectuadas por el Síndic y su aceptación, conforma el núcleo del informe. Esta información ha sido acompañada con ejemplos de expedientes de quejas y de actuaciones de oficio de la institución que ilustran la temática planteada.

Junto con el relato de las diversas problemáticas y de los casos planteados, se ha añadido una estadística específica de cada área material y una estadística general en la que se da cuenta del número de quejas, consultas y actuaciones de oficio registradas en el año 2009, de los expedientes finalizados y del grado de aceptación de las consideraciones del Síndic. Asimismo, se recoge la relación de las administraciones que, con un grado más alto o más bajo, han incumplido el mandamiento legal de dar respuesta a los requerimientos del Síndic.

Cabe hacer referencia a un apartado dedicado a la calidad interna de los procesos en la institución, tanto desde la perspectiva de conjunto, resolución de los expedientes en los que interviene el interesado, la administración afectada y el Síndic, como desde la perspectiva interna, de evaluación del cumplimiento de las prescripciones de la Carta de Servicios.

Sobre esta cuestión, cabe decir que este año el Síndic ha implementado una nueva aplicación informática para la gestión de ambos expedientes, el SINCAT, que tiene por objetivo conseguir agilizar y mejorar la tramitación de cualquier expediente que se gestione en el Síndic de Greuges.

En el apartado correspondiente se pretende analizar y valorar la gestión del Síndic de Greuges de Cataluña con relación a los expedientes de tramitación de quejas y consultas y se recogen tres tipos de enfoques a la hora de evaluar la gestión: en primer lugar, el control del tiempo de tramitación; en segundo lugar, la Carta de servicios del Síndic de Greuges y, en tercer lugar, el cuestionario de satisfacción de los usuarios.

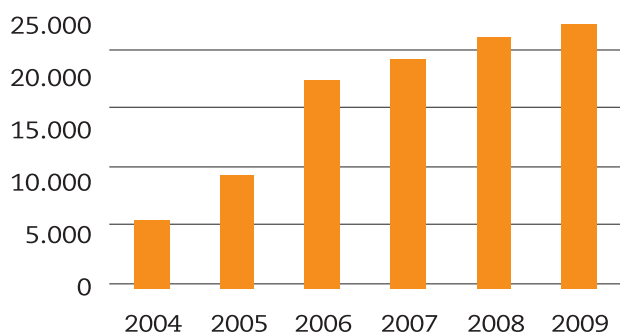
Finalmente, el informe también incorpora un apartado referido al seguimiento de los informes extraordinarios presentados por el Síndic de Greuges al Parlamento de Cataluña y también una lista de las actuaciones de oficio puestas en marcha.

La segunda parte del informe incluye otros tipos de actuaciones independientes, no conectadas directamente con la resolución de quejas o expedientes de oficio. Así, se incluyen actividades de difusión de los derechos y de la función de la institución, actividades de proximidad a los ciudadanos, relaciones con otras instituciones y la actividad de cooperación que lleva a cabo el Síndic.

2. El Síndic en cifras

El apartado de la institución en cifras responde, en su mayor parte, a lo que establece el artículo 64 de la Ley 24/2009, del Síndic de Greuges. Pese a que la entrada en vigor de esta ley fue el día 30 de diciembre de 2009, en este informe anual ya se ha querido cumplir con lo que se estipula en cuanto a la presentación de las cifras, y se han adecuado al máximo los datos que se publican en este informe a los requerimientos del artículo mencionado.

En el año 2009 el Síndic ha iniciado un total de 24.960 actuaciones, distribuidas entre 5.941 quejas (23,8%), 105 actuaciones de oficio (0,4%) y 18.914 consultas (75,8%).



Actuaciones iniciadas durante el período 2004-09

Puesto que éste es el último informe anual del mandato iniciado en 2004, es preciso remarcar que desde entonces se ha producido un crecimiento del 278%.

En cuanto al número de afectados en las quejas recibidas, en 5.007 casos se han presentado de forma individual y 4.583 de forma colectiva. Si, además, se añaden las personas que han presentado una consulta, el resultado es que 28.504 han sido atendidas por la institución durante el 2009.

Como ya ha pasado en ediciones anteriores, la fórmula más común para dirigirse al Síndic en el caso de las consultas es la telefónica, y por correo en el caso de las quejas, pese a que se continúa detectando una utilización creciente del correo electrónico.

En cuanto a las materias, urbanismo y vivienda (1.068 quejas), servicios sociales (1.019 quejas) y administración pública (1.016 quejas) son las que han recibido un número más elevado de quejas. En cuanto a las consultas, el área de consumo (3.950 consultas) ha sido la que ha recibido más, seguida de la de administración pública (3.371 consultas) y urbanismo y vivienda (1.853 consultas).

En cuanto a las actuaciones de oficio, la mayor parte se ha iniciado en la materia de infancia y adolescencia (20), seguida de educación (17) y salud (13).

El total de las actuaciones tramitadas durante este año ha sido de 24.960. De éstas, están en tramitación 5.332, de las cuales el 73% se ha iniciado durante el ejercicio 2009. En cuanto a la finalización de los expedientes, este año, el 60% de las actuaciones han finalizado con falta de irregularidad; en un 24% de casos se ha detectado una vulneración de derechos, por lo que se ha tenido que emitir una resolución; sólo un 0,27% de las actuaciones ha finalizado con una falta de colaboración por parte de las administraciones; un 5% de actuaciones se han tramitado con otros Ombudsmen y el 11% han finalizado con un desistimiento.

En cuanto al grado de aceptación de las resoluciones que ha emitido el Síndic, en los 1.129 casos en los que el Síndic ha emitido una resolución, en un 89% se ha aceptado, ya sea de forma total (77,68%) o parcial (11,51%), y sólo en un 11% no se ha aceptado.

La cifra de actuaciones en las que no se ha recibido la colaboración de la Administración es cuantitativamente poco significativa, a pesar de que cualitativamente representa un impedimento en las investigaciones del Síndic y, por lo tanto, su culminación implica que no se puede determinar si el motivo de queja de las personas interesadas habría podido significar o no una actuación irregular por parte de las administraciones.

3. Actuaciones destacadas del Síndic en la defensa de los derechos

A continuación se destacan algunas de las actuaciones llevadas a cabo durante el año 2009 desde la perspectiva de los derechos o de los colectivos afectados.

3.1. Colectivos con una necesidad especial de protección

1. Colectivos desfavorecidos y servicios sociales

En el ámbito de los servicios sociales continúa habiendo problemas endémicos en la protección social de las personas derivados de la disminución de las prestaciones y de las ayudas sociales, y también de las deficiencias a la hora de gestionarlas, que redundan en perjuicio de los derechos de las personas que acceden a los servicios sociales.

Como cada año, en esta parte del informe se pone de manifiesto la afectación de derechos que provocan los retrasos desmesurados en la tramitación de determinados expedientes, especialmente en el caso de los procedimientos relacionados con la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, pero también en otros procedimientos como, por ejemplo, los de reconocimiento del grado de discapacidad. Además de los retrasos, a menudo también se detectan situaciones de desinformación, falta de criterios claros en la gestión o errores frecuentes que atrasan aún más los procedimientos.

También en el ámbito de los derechos y la ayuda a las personas con discapacidad, más allá de los que ya se han apuntado, se ha constatado la insuficiencia y la aplicación restrictiva de las actuaciones destinadas a compensar las dificultades asociadas a la discapacidad y a mejorar las condiciones y la calidad de vida de las personas afectadas. Así, en cuanto al Programa de Ayudas de Atención Social a Personas con Discapacidad, se constata una discriminación por razón de edad que no se ha corregido, pese a la insistencia del Síndic, o la reducción, en el año 2009, de las ayudas para tratamientos de rehabilitación del lenguaje, de fisioterapia y de psicomotricidad.

Este año, el Síndic también ha finalizado una actuación de oficio sobre la tutela de las personas adultas discapacitadas, para garantizar su protección jurídica mediante la posibilidad de crear un ente público encargado de su tutela en los casos en los que resulta difícil encontrar una entidad que se haga cargo de ellos, de manera que se encuentran en situación de riesgo o vulnerabilidad.

Como en años anteriores, con la finalidad de que se aseguren las condiciones de accesibilidad en todos los

ámbitos para garantizar un desarrollo de la vida autónomo de las personas con discapacidad, el Síndic ha abierto nuevas actuaciones de oficio relativas a los medios de ayuda establecidos por las administraciones para hacer accesibles los diferentes espacios y servicios a las personas con disminución auditiva y sordera y a las condiciones de accesibilidad en la red de metro de Barcelona.

En cuanto a las ayudas a familias con niño a cargo, en el informe se destaca la mejora que representa en la nueva regulación la introducción con el pago de oficio de las prestaciones económicas universales, lo cual, teniendo en cuenta las quejas que con la regulación anterior se habían planteado, redundará en beneficio de una gestión administrativa mejor y más ágil.

2. Mujeres y situación de violencia

En el ámbito de la violencia de género, cabe destacar que la investigación del Síndic constata el impulso del desarrollo de políticas y de servicios específicos de atención a las mujeres por parte de los entes locales.

La creación de protocolos de actuación en casos de violencia de género, de centros de información y atención a la víctima o los servicios de atención a hombres para la promoción de relaciones no violentas son algunos de los servicios que el Síndic ha visitado sobre los que se hace una valoración positiva.

4. Niños y adolescentes en situación de desprotección

En el ámbito de los derechos de la infancia y la adolescencia, el informe de este año destaca las principales conclusiones del informe extraordinario *La protección de la infancia en situación de alto riesgo social en Cataluña*. Este informe pone el acento en los déficits y las disfunciones del sistema observados desde el Síndic. El análisis cuantitativo de las cifras pone en evidencia las carencias del sistema en aspectos como, por ejemplo, las familias de acogida, las plazas en centros especializados o la capacidad de los equipos de atención a la infancia para dar respuesta a las diversas necesidades de la infancia en riesgo.

El inicio de la tramitación parlamentaria del Proyecto de Ley de los Derechos y de las Oportunidades de la Infancia y la Adolescencia significa un paso adelante en el reconocimiento de los derechos de los niños. Muchos de los aspectos señalados en el informe extraordinario mencionado deben encontrar una respuesta eficaz en el marco de la futura ley. Pese a todo, el Síndic ha destacado la necesidad de mejorar algunos aspectos normativos, especialmente en cuanto a la garantía de los derechos de

los niños residentes en centros del sistema de protección.

Este Informe del año 2009 pone el acento en el desequilibrio en el proyecto de ley de una regulación extensa del régimen de sanciones, pero escasa en cuanto a la garantía de los derechos de los niños en centros.

Precisamente, el informe dedica un apartado específico al acceso y la garantía de los derechos de los niños en centros. La inadecuación del recurso asignado o la lentitud en la ejecución de determinadas propuestas de medida hacen evidentes las dificultades para un ejercicio correcto de la tutela por parte de la Administración. El Síndic también hace referencia a otras vulneraciones de derecho relacionadas con decisiones relativas a la corrección y la contención física de los niños en algunos centros, y destaca la importancia de la función de supervisión que tiene que ejercer la Administración sobre estas prácticas.

Como en otros años, cabe destacar la persistencia de los problemas relacionados con los procesos de adopción internacional, relativos a las dificultades para acceder a las ayudas económicas o a la insuficiente información y apoyo del ICAA a las familias con expedientes en tramitación. En el apartado relativo a la situación de los menores inmigrantes no acompañados, el informe de este año pone un énfasis especial en las vulneraciones de derecho asociadas a la falta de ejercicio de la tutela en algunos casos y a la realización de pruebas de edad a menores que disponen de documentación legal en vigor. El Síndic alerta sobre lo que considera una suma de procedimientos irregulares y sobre decisiones que no aseguran el interés superior de los menores.

En cuanto a la justicia juvenil, se hace referencia al análisis de un protocolo de evaluación del riesgo de reincidencia que ha puesto en marcha la Dirección General de Ejecución Penal en la Comunidad y de Justicia Juvenil. La resolución correspondiente se enviará próximamente a la Administración.

Finalmente, en octubre de 2009, el Consejo Asesor Joven inició su tercer año de funcionamiento con la participación de quince chicos y chicas de catorce y quince años procedentes de diversos centros educativos de Cataluña.

5. Inmigrantes y Administración pública

Teniendo en cuenta la distribución competencial en la materia, las quejas recibidas por la institución relativas a la extranjería se han dirigido al Defensor del Pueblo, competente para tramitarlas, después de

una recopilación de la información necesaria para resolverlas y de un estudio esmerado del tema, que también se adjunta en el envío al Defensor. Por otra parte, la institución lleva a cabo una intensa función de orientación a los ciudadanos. La complejidad de la materia y la falta de información a las personas interesadas provoca que muchos inmigrantes desconozcan cuál es su situación administrativa real o, sobre todo, qué posibilidades les ofrece el sistema legal vigente.

Este año, el informe se hace eco del efecto que tendrá en las competencias del Síndic, y que ya se ha comenzado a poner de manifiesto, el hecho de que Cataluña se haya convertido en la primera comunidad autónoma en asumir la competencia de otorgamiento de las autorizaciones iniciales de trabajo de las personas extranjeras. En definitiva, la Generalitat será quien emitirá y notificará la resolución de autorización inicial de trabajo, que se tendrá que dictar de manera conjunta y coordinada con la resolución sobre la autorización de residencia. De esta forma, el Síndic resolverá las quejas sobre la tramitación de la autorización inicial de trabajo de los extranjeros.

6. Derechos de los internos en centros penitenciarios

En el apartado de los servicios penitenciarios, el Síndic señala el grave problema de masificación del sistema penitenciario. Los ritmos de crecimiento de la población encarcelada hacen que los esfuerzos del Departamento de Justicia para aumentar las plazas aún sean insuficientes. El Síndic propone la extensión de medidas alternativas a la cárcel, una mayor concesión de regímenes de vida en semilibertad y una menor aplicación de la cárcel provisional.

Las quejas recibidas en este ámbito ponen de relieve la dificultad de equilibrar el tratamiento con la seguridad necesaria en los centros penitenciarios. El conjunto de quejas relativas al tratamiento (concesiones de permisos, cambios en la clasificación, traslados, etc.) pocas veces ponen de manifiesto una actuación irregular de la Administración, pero evidencian que, en algunos casos, las condiciones establecidas para acceder a determinados beneficios penitenciarios pueden ser excesivamente rígidas y que son necesarias mejoras en la información proporcionada a los internos.

Respecto a la aplicación de aspectos regimentales, las quejas evidencian que la Administración de justicia no siempre utiliza unos procedimientos suficientemente garantistas de los derechos de los internos en prácticas como los cacheos, las comunicaciones al juez de vigilancia o el procedimiento disciplinario.

3.2. Derechos sociales y principios rectores de la actuación de los poderes públicos

1. Derecho a la educación

En el ámbito del derecho a la educación cabe destacar especialmente lo que supone la aprobación de la primera Ley de Educación de Cataluña. El Síndic valora positivamente algunos aspectos de la nueva Ley bajo el punto de vista del derecho a la educación en igualdad de oportunidades, especialmente las medidas que pueden permitir una escolarización más equilibrada del alumnado con necesidades educativas específicas. Sin embargo, en el informe de este año se reitera que se trata de una ley con medidas incompletas para garantizar la igualdad de oportunidades educativas, y lamenta el retraso en el despliegue de algunos artículos que pueden ayudar a lograr una distribución más equitativa del alumnado en situación de riesgo educativo.

En el informe de este año, la mirada del Síndic se centra especialmente en las dificultades para asegurar el derecho a la educación en un contexto de dificultades presupuestarias y de incremento de necesidades de la población. En este sentido, el informe valora el incremento de problemas relacionados con la reducción de personal de apoyo y de algunos servicios en los centros educativos, con la provisionalidad de algunas construcciones escolares y el retraso en la ejecución de obras, con los déficits en el transporte escolar o las becas de comedor, o con los déficits de oferta de educación postobligatoria. Estos aspectos, si bien no son nuevos, han tenido una presencia destacada en el conjunto de quejas del ámbito educativo.

El informe insiste, un año más, en los problemas de planificación escolar y de equidad educativa en los procesos de admisión, como fuente de los problemas de segregación escolar señalados extensamente en el informe extraordinario de 2008. Las decisiones relativas a la ubicación de la oferta educativa, la infrautilización de la reserva de plazas para una distribución equilibrada del alumnado con necesidades específicas o la gestión de la matrícula viva son problemas observados por el Síndic que dificultan las oportunidades educativas de un sector importante del alumnado.

También se incluyen unas primeras valoraciones del funcionamiento de los Espacios de Bienvenida Educativa (EBE). El corto tiempo de estancia en los EBE de los alumnos recién llegados hace que no se pueda hablar de este dispositivo como un mecanismo de segregación. Aún así, el Síndic alerta sobre los riesgos asociados a la regulación insuficiente de estos espacios y recomienda una definición más precisa de sus objetivos y su funcionamiento.

Finalmente, el informe de este año también incluye temas habituales de problemas relacionados con el

derecho a la educación. En la atención al alumnado con necesidades específicas destacan los problemas relacionados con la insuficiencia de auxiliares para la atención individualizada de niños y los problemas relacionados con el derecho de los niños con necesidades específicas a poder participar en todas las actividades del centro y, especialmente, en las actividades complementarias o extraescolares. En el apartado relativo a la convivencia y los conflictos en los centros escolares destacan algunas quejas relativas a la aplicación del régimen sancionador de los centros y las quejas relativas a la gestión de casos de acoso escolar. Cabe destacar, en este terreno, la presencia de mejoras importantes en la gestión del conflicto, pese a que el Síndic continúa observando que aún es preciso un trabajo intenso para extender las buenas prácticas a todos los centros escolares.

2. Derechos en el ámbito de la salud

En el ámbito de la salud, destacan cuatro temas, algunos de los cuales ya se recogen en informes anuales recientes. Es el caso de las listas de espera y la historia clínica compartida, que, junto con la salud reproductiva y el síndrome de sensibilidad química múltiple, conforman el grueso del apartado de salud.

Aparte de las actuaciones del Síndic relativas a los temas que se acaban de mencionar, la actividad institucional en el ámbito de la salud ha alcanzado otras muchas materias. Así, destaca la apertura de la actuación de oficio para solicitar al Departamento de Salud información sobre las actuaciones llevadas a cabo y previstas en el ámbito de la atención a la fibromialgia y al síndrome de fatiga crónica, como, por ejemplo, la implantación de un protocolo de atención, la creación de unidades especializadas o el control de las listas de espera.

Otro aspecto tratado ha sido el relativo a las quejas por el trato recibido en las visitas al Instituto Catalán de Evaluaciones Médicas (ICAM). En estos casos, la posible acción investigadora del Síndic se enfrenta con la dificultad de objetivar los hechos a los que se hace referencia, ya que a menudo la versión y la percepción de la persona interesada y la del facultativo son discrepantes y la actuación del Síndic se ha dirigido a verificar las actuaciones llevadas a cabo por este organismo para ofrecer un trato adecuado al ciudadano, como se expone en el informe.

Otra problemática que también ha continuado ocupando la actividad del Síndic son las quejas recibidas en relación con el transporte sanitario programado, tanto en lo que se refiere a los problemas que ha generado un cambio de criterio en la determinación del centro que tiene que proporcionar la ambulancia, como en el tiempo de espera hasta que se puede hacer el traslado. En cuanto al transporte sanitario urgente (teléfono 061), también se han recibido quejas del personal que trabaja en él, relativas a la organización de la empresa.

Además de estas temáticas, otras muchas han ocupado la atención del Síndic en materia de salud, como, por ejemplo, las dificultades para acceder a un parto natural en la sanidad pública, la atención del PADES (Programa de Atención Domiciliaria y Equipos de Soporte) durante los fines de semana y los festivos, la profilaxis en las prácticas de tatuajes o el incumplimiento de la normativa de tabaco. Finalmente, cabe destacar que muchas de las quejas que se admiten a trámite lo son por la falta de respuesta de la Administración sanitaria dentro del plazo reglamentariamente establecido, ante las reclamaciones o los escritos que le han dirigido los usuarios.

3. Derecho a la vivienda y derechos en el ámbito del urbanismo

En el ámbito del derecho a la vivienda, una parte extensa del informe se dedica a tratar aspectos relacionados con los problemas de gestión de la renta básica de emancipación de los jóvenes, los retrasos entre el sorteo y la adjudicación efectiva de pisos de promoción pública, la necesidad de mejorar algunas bases de sorteos, la insuficiencia de viviendas públicas o la falta de concesión de ayudas al alquiler por falta de presupuesto.

Efectivamente, este año, la intervención del Síndic en el campo de la vivienda ha estado marcada por el gran número de quejas recibidas, de manera continuada, en relación a las dificultades con las que se han encontrado los jóvenes de Cataluña para percibir el pago de la renta básica de emancipación que habían solicitado. Si bien el pago de esta ayuda lo lleva a cabo directamente el Ministerio de Vivienda a través de la entidad financiera designada por el solicitante de la ayuda, toda la gestión de la ayuda recae en el ámbito autonómico y, en el caso de Cataluña, la lleva a cabo la empresa pública Adigsa, que es la que valora la solicitud presentada por el interesado y reconoce el derecho a recibir la ayuda, con la comprobación previa de la concurrencia de los requisitos establecidos en la normativa. El elevado número de quejas recibidas ha llevado el Síndic a iniciar una actuación de oficio para analizar las causas de los problemas puestos de manifiesto en la gestión y el pago de la renta básica de emancipación y las posibles medidas que se podrían adoptar para mejorar su gestión y su pago.

Otros casos en los que el Síndic ha intervenido han sido las situaciones de incertidumbre en las que se encuentran las personas afectadas por el retraso en la entrega de viviendas de protección oficial y por la falta de información suficiente por parte de la Administración.

El informe también pone de manifiesto la dificultad con la que se encuentran las personas para obtener la financiación ajena necesaria para adquirir la vivienda de protección oficial bajo el régimen de compraventa del

que habían sido adjudicatarias. El Síndic ha constatado que las medidas que hasta ahora ha adoptado el Gobierno de la Generalitat para facilitar la obtención de la financiación ajena necesaria para adquirir una vivienda de protección oficial no han tenido la eficacia deseada, razón por la que se tendría que valorar la necesidad de adoptar otras medidas más efectivas.

Por otra parte, en el campo del urbanismo, se da cuenta de un conjunto de quejas que tienen que ver con la defensa del interés general por parte de los ayuntamientos, desde el respeto necesario a los derechos de los particulares ante legislaciones sobrevenidas, obsoletas (funcionamientos a partir de normas subsidiarias, aún) o conflictivas (modificaciones del plan general metropolitano).

4. Derechos medioambientales

En cuanto al medio ambiente, se han tramitado, como en otros años, quejas por la falta de respeto del derecho a vivir en un entorno sin ruidos. Entre estas quejas, este año destacan como quejas relacionadas con ruidos las provenientes de las operaciones de carga y descarga de mercancías por la presencia de supermercados en los bajos de los inmuebles donde viven las personas afectadas. En todos los casos, el Síndic ha instado a los ayuntamientos respectivos a mejorar estas situaciones, adecuarlas a ordenanza y, si procede, modificarlas para hacer posible el respeto del descanso de los vecinos.

En materia de autorización y de control de actividades se continúan presentando al Síndic quejas que son consecuencia de la falta de coordinación entre administraciones locales, de estas administraciones con la autonómica, y a la inversa, cuando se trata de competencias concurrentes, situaciones que suponen, en algunos casos, vulneraciones de derechos.

En este apartado del informe también se explican las actuaciones llevadas a cabo por la institución ante situaciones de alarma social en el caso de fugas de productos tóxicos y de presencia de residuos en los ríos, algunas iniciadas en ejercicios anteriores y finalizadas este año, y otras iniciadas más recientemente.

Así, a raíz del conocimiento de la existencia de una fuga de partículas radiactivas provenientes de la Central Nuclear de Ascó (CNA), durante el mes de noviembre de 2007, se abrió una actuación de oficio con el fin de recabar información de las administraciones afectadas y analizar hasta qué punto se podían haber vulnerado los derechos de las personas que viven en las cercanías de la CNA, de los trabajadores de la CNA y de los que estuvieron de visita cuando los dirigentes de la central ya conocían la existencia de dicha fuga y aún no lo habían comunicado al Consejo de Seguridad Nuclear. Este año, el informe da cuenta de las consideraciones del Síndic a

raíz de las respuestas recibidas de las administraciones, entre las que está la recomendación de que se exploren las modificaciones normativas necesarias para hacer posible una mayor presencia del Gobierno de Cataluña en la ejecución en materia de seguridad nuclear y también la consideración sobre la necesidad de lograr mucha más transparencia en los asuntos que afectan a la CNA y más rapidez en la comunicación a los ayuntamientos de cualquier tipo de incidente, sin obviar que es preciso mejorar los protocolos de seguimiento de la vigilancia radiológica dentro y fuera de la CNA.

Otros casos que cabe destacar en este ámbito son, por una parte, la apertura de la actuación de oficio iniciada a raíz de la parada no prevista que tuvo lugar en fecha 22 de julio de 2009, hacia las 12 del mediodía, en la planta de ácido nítrico de Ercros en Tarragona, a consecuencia de una fuga que comportó la formación de una nube de color rojizo anaranjado de monóxido de nitrógeno, visible desde el exterior del recinto de la empresa, que obligó al confinamiento de la población; y por otra, la actuación de oficio 05277/08, relativa a la retirada de los lodos del río Ebro en Flix, motivada por la demora detectada a la hora de poner en funcionamiento y de materializar los trabajos destinados a la descontaminación del río Ebro en este término municipal. De la situación de las dos quejas, se da cuenta en el apartado correspondiente del informe.

5. Derechos laborales y prestaciones de la Seguridad Social

En el ámbito de los derechos laborales, la presentación de expedientes de regulación de empleo por despidos colectivos ante la autoridad laboral ha comportado la actuación del Síndic, a fin de revisar la actuación de la Administración laboral en la comprobación de las causas invocadas por los afectados en los expedientes, en la valoración de los planes sociales que las empresas de más de cincuenta trabajadores tienen que adjuntar al expediente y en los plazos que la Administración tiene para resolver.

Por otra parte, la protección por desempleo, junto con la formación y los programas de ocupación, ha sido objeto de algunas quejas, de cuyo curso se da cuenta en el apartado correspondiente del informe.

En cuanto a las pensiones, se han continuado recibiendo quejas por problemas recurrentes en materia de pensiones, lo cual ha motivado que el Síndic se coordinase con el Defensor del Pueblo para la tramitación correspondiente.

Aparte de eso, la disconformidad con las resoluciones sobre la incapacidad permanente emitidas por el INSS continúan llegando a la institución, y también se han recibido quejas en relación con los expedientes iniciados

por percepciones indebidas de prestaciones en un caso de desempleo y, en otro, de complemento por mínimos.

Finalmente, cabe destacar que la falta de reconocimiento del trabajo doméstico por cuenta propia y la regulación de la acción protectora de la que debe ser dotado continúa preocupando a la institución, ya que se han recibido algunas consultas de este colectivo.

3.3. Otros derechos constitucionales y estatutarios

1. Los derechos lingüísticos

En el apartado de los derechos lingüísticos, el Síndic ha continuado trabajando para que las administraciones públicas y todos los entes obligados garanticen los derechos lingüísticos en relación al catalán y al castellano, tal y como están configurados en la normativa vigente.

Cabe destacar que este año se decidió iniciar una actuación de oficio, a raíz de la sentencia dictada por el Tribunal Supremo que confirmaba la resolución judicial que había declarado la obligación de la Administración educativa catalana de pedir información a los padres o preguntar a los tutores por la lengua habitual de los alumnos para poder hacer efectivo el derecho a recibir en esta lengua la primera educación. De la finalización de esta actuación, se da cuenta en el apartado correspondiente del informe.

Otras quejas han sido relativas a la traducción de expedientes académicos al castellano, resueltas después de la intervención del Síndic.

En el ámbito sanitario han sido frecuentes las quejas por la vulneración de los derechos lingüísticos de los pacientes en diferentes instituciones sanitarias tanto por el descontento por el hecho de que los justificantes entregados en un hospital con motivo de la visita de los pacientes se hiciesen por defecto en castellano como porque determinados pacientes fuesen instados a hablar en castellano a los médicos que les atendían. En sentido opuesto, también ha habido algún supuesto de queja por el descontento por la redacción de las recetas médicas en Cataluña únicamente en lengua catalana. Todos estos aspectos se tratan en el apartado correspondiente del informe.

También se han presentado quejas relativas a vulneraciones de derechos lingüísticos de las personas por parte de las administraciones locales a las que son aplicables las obligaciones mencionadas en relación a la Administración autonómica para que la ciudadanía pueda hacer efectivo el derecho de opción lingüística.

Las quejas recibidas sobre la disconformidad con la falta de cumplimiento de la normativa por parte de la Administración estatal han sido referidas a la página web de

la Seguridad Social o a la falta de traducción de algunos modelos de la Agencia Tributaria y se han remitido al Defensor del Pueblo, competente para controlar estas administraciones.

2. Derechos de los consumidores

El apartado de consumo del Informe 2009 aporta una novedad en relación con informes anteriores: da cuenta de actuaciones del Síndic con relación a empresas concretas –Fecsa Endesa, Telefónica, Gas Natural, Aguas de Barcelona y Ferrocarriles de la Generalitat–, que son merecedoras de un epígrafe concreto del informe, ya que tienen encargada la prestación del servicio universal en algunos casos y de servicios de interés general, en otros, en los campos respectivos.

Por otra parte, en esta parte del informe se exponen las conclusiones de las Jornadas de Defensores del Pueblo, referidas al acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y a la configuración de las TIC como un derecho social de alcance amplio.

En cuanto a las quejas concretas, este año se ha producido un incremento notable de quejas con relación a la prestación del suministro eléctrico, como consecuencia de la entrada en vigor de diversas previsiones normativas en materia de facturación, que han dado lugar a la queja del ciudadano, que ha constatado una serie de cambios en la facturación de su consumo eléctrico sin haber recibido una información previa, clara y suficiente que le permita entender los nuevos criterios legales aplicados para facturar su consumo.

El Síndic también se ha ocupado de los efectos del llamado *apagón analógico*, es decir, la desaparición de las emisiones televisivas en formato analógico y su sustitución por el formato digital, que está previsto para el 3 de abril de 2010. A medida que se acerca esta fecha y se va haciendo efectiva la extensión territorial de equipamientos de emisión en formato digital también se genera una cierta inquietud en los ciudadanos que ven que, pese a la proximidad de la apagada, la TDT no es accesible a su domicilio, porque no llega la señal o bien porque lo hace de manera muy deficitaria. Algunos ciudadanos se han dirigido al Síndic para expresar su preocupación por este motivo, ante la eventualidad de no tener garantizada la cobertura del servicio cuando ya no haya ninguna emisión en formato analógico.

Otras quejas planteadas también en años anteriores han sido, en el terreno del agua, el tratamiento tarifario de las fugas del agua, en cuyo ámbito las quejas tramitadas en el año 2009 permiten constatar que algunos ayuntamientos, cuando el Síndic se lo ha sugerido o bien por iniciativa propia, han incorporado una modificación en la norma tarifaria que incluye específicamente estos supuestos; en algunos casos, han adoptado

los parámetros establecidos por la Agencia Catalana del Agua en relación al cálculo del canon del agua en supuestos de fuga, y en otros, han incorporado criterios que el ayuntamiento ha considerado más indicados.

Finalmente, en el ámbito del transporte, destacan las actuaciones llevadas a cabo en relación con el título de transporte gratuito para menores con edades comprendidas entre los cuatro y los doce años en Barcelona y la tarificación social de la Entidad Metropolitana del Transporte, que teniendo en cuenta los requisitos económicos que se exigen para ser beneficiario no siempre da respuesta a la necesidad social actual.

3. Libertad, seguridad y Administración de justicia

En el informe de este año, la percepción de inseguridad continúa siendo una de las principales quejas que recibe el Síndic, sobre todo por parte de personas que han sido víctimas de un hecho delictivo. Las quejas señalan la falta de efectivos policiales como causa de hechos delictivos. En estos casos, el Síndic tiende a reconocer la imposibilidad lógica de que los cuerpos de seguridad desplieguen efectivos en todos los espacios con percepciones de inseguridad.

Al Síndic también continúan llegando quejas relativas a la actuación desproporcionada de los cuerpos de seguridad. La dificultad de probar las situaciones denunciadas y la presunción de veracidad de la Administración hace difícil la resolución de estos casos. En todo caso, el Síndic recuerda a las administraciones responsables la necesidad de velar por una actuación proporcionada y ajustada a la norma. Cabe destacar, en este capítulo, el reconocimiento por parte del Departamento de Interior de diversas irregularidades en la actuación de los Mossos d'Esquadra en el desalojo de los estudiantes de la Universidad de Barcelona.

En el apartado del funcionamiento de la Administración de justicia, las quejas hacen referencia, un año más, a los retrasos en la tramitación de algunos procedimientos judiciales, a las disfunciones en algunos registros civiles y al funcionamiento de los colegios profesionales, especialmente los colegios de abogados. Las novedades normativas en este terreno y la mejora en la modernización de la Administración de justicia también se han hecho evidentes en la reducción de quejas en algunos ámbitos, como, por ejemplo, el funcionamiento de los registros civiles, o en las dilaciones indebidas de procesos judiciales.

4. Derechos en el ámbito tributario

En el apartado de los derechos en el ámbito tributario, el informe hace un repaso de los tributos o de los aspectos

relacionados con la gestión tributaria que han sido objeto de queja durante el año 2009.

El informe trata dos aspectos de una trascendencia social destacada: el concepto de residencia habitual en caso de transmitentes o causantes dependientes y la aplicación del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) a las personas con discapacidades.

En cuanto al concepto de residencia habitual, se expone la situación de injusticia que se produce en el caso de un enfermo dependiente que se traslada a casa de un hijo o de una hija, o es ingresado en una residencia geriátrica, y se empadrona en este nuevo domicilio para tener derecho a la asistencia sanitaria y farmacológica en el lugar más próximo al nuevo domicilio. Eso ha actuado durante demasiado tiempo como mecanismo invalidante de la condición de residencia habitual de su antiguo domicilio, de manera que sus herederos (que muy a menudo se han hecho cargo del causante, directamente o abonando las cuotas de la residencia) se ven penalizados en el momento de recibir la herencia. De las sugerencias que ha hecho llegar el Síndic a la Agencia Tributaria da cuenta el apartado correspondiente del informe. Pero cabe remarcar que la Ley 26/2009, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, Financieras y Administrativas se hace eco de esta situación y avanza en la línea de las sugerencias del Síndic.

En lo que concierne a la aplicación del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica a las personas con discapacidades, se sigue insistiendo, por una parte, en el hecho de que la exención por el IVTM debe tener efectos desde que se pone de manifiesto la discapacidad, con la solicitud de reconocimiento de grado, y, por otra parte, en el hecho de que la declaración de invalidez debe ser un motivo suficiente para tener derecho a esta exención, sin otros mecanismos de revisión de grado que, desde posiciones formalistas, afectan al derecho del pensionista de invalidez a disfrutar de ella.

5. El derecho a una buena administración

5.1. Procedimiento administrativo

Con relación al procedimiento administrativo se tramitan actuaciones relacionadas con el derecho de las personas a que la Administración adopte sus decisiones de acuerdo con los procedimientos legalmente establecidos y con el derecho a la buena administración.

Este año destacan las quejas relacionadas con el derecho de los ciudadanos al acceso a la información y la documentación pública, y a la necesidad ineludible que la Administración disponga de las bases de datos conectadas y de índices que recojan de manera ordenada la información en su poder. Igualmente, se pone de manifiesto que es necesario emprender reformas legales y

organizativas para garantizar este derecho de forma adecuada. Las quejas ponen de manifiesto que las administraciones tardan mucho en resolver y ponen obstáculos en el ejercicio de este derecho. Asimismo, como ya se ha apuntado en otras ocasiones, cuanto más información pública se difunda a través de los medios electrónicos, menos solicitudes de acceso habrá. Por lo tanto, la Administración debe ser proactiva en la difusión de la información, también a través de los medios electrónicos.

También en el ámbito de acceso a la información, el Síndic se ha vuelto a ocupar del tratamiento tarifario que recibe la información vinculada a un procedimiento administrativo en tramitación o la que facilitan las personas a la Administración sobre el funcionamiento defectuoso de un servicio público, que no puede ser el mismo que en la información genérica obtenida mediante servicios de atención telefónica.

Una cuestión destacada por su trascendencia social ha sido la problemática con relación a los requisitos que exigen los ayuntamientos para el empadronamiento, en cuyo ámbito, como ya hizo patente el Síndic en el informe extraordinario presentado en el 2007, existen disparidades y situaciones de vulneración de la legalidad que pueden suponer una vulneración de derechos.

5.1. Responsabilidad patrimonial

En materia de responsabilidad patrimonial, se han tratado, entre otras cuestiones, situaciones ya constatadas en años anteriores, como, por ejemplo, la falta de resolución en las reclamaciones como manifestación del incumplimiento del derecho a la buena administración. El Síndic sigue insistiendo que la eventual desestimación por silencio administrativo no exonera de la obligación legal de resolver expresamente la reclamación presentada. También se exponen otros casos en los que la Administración, si bien cumple formalmente el deber de resolver expresamente la reclamación, lo hace prescindiendo absolutamente del procedimiento establecido. En este apartado también se tratan las reclamaciones por daños derivados del funcionamiento de los servicios públicos, que son una parte importante de las quejas y hacen referencia a supuestos en los que el gestor del servicio no es la misma Administración, sino una empresa contratada para tal fin.

5.3. Contratación y patrimonio

En este apartado, se exponen las actuaciones del Síndic relacionadas con la contratación administrativa, con la gestión del patrimonio de las administraciones públicas y con el desarrollo de actividades de servicio público prestadas por particulares. Este año se han tramitado quejas relativas al uso de los espacios públicos con rela-

ción a actividades relacionadas con fiestas navideñas. El Síndic también ha tenido la ocasión de pronunciarse sobre varios aspectos de la competencia municipal en la prestación del servicio público de cementerios, a consecuencia de la formulación de quejas sobre esta temática. También se han tratado cuestiones relativas a concursos de adjudicación de licencias de taxi, ante las reclamaciones sobre la aplicación de los criterios de adjudicación.

5.4. Función pública

En materia de función pública, se plantean diversas problemáticas sobre el acceso y la provisión de los puestos de trabajo y, en general, sobre los derechos de los empleados públicos.

Este año destacan situaciones que se pueden calificar de discriminatorias en el ámbito del acceso a la función pública, que aún no se han enmendado. Así, se expone la situación planteada por una aspirante que no pudo presentarse a las pruebas porque iba de parto y se le impidió la posibilidad de hacer el examen en una fecha posterior, situación que no se ajusta a las determinaciones constitucionales y legales que exigen remover los obstáculos existentes y hacer efectiva la igualdad entre hombres y mujeres en el acceso a la función pública. Otras situaciones discriminatorias se han puesto de manifiesto con relación a personas con discapacidades, que han sufrido situaciones de exclusión en el acceso a la bolsa de personal interino que organizan las administraciones públicas y, por lo tanto, se ha incumplido el deber de facilitar la integración laboral de las personas con discapacidad en todas las fases del sistema de ocupación pública.

5.5. Derechos participativos

En cuanto a los temas relativos a la participación en los asuntos públicos, es preciso hacer referencia a las limitaciones con las que se encuentran a veces determinadas asociaciones o entidades para utilizar dependencias municipales, situaciones que normalmente se producen en contextos de ausencia de regulación clara de los criterios de uso.

El Síndic también se ha ocupado del ejercicio del derecho de petición ante las administraciones públicas, que muchas veces no le atienden debidamente, o le atienden con grandes dilaciones, de manera que se contraviene este derecho fundamental de las personas.

Otra cuestión que se explica en el informe es la relativa al régimen jurídico de las juntas de distrito y, concretamente, sobre su elección y composición.

Otros asuntos tratados, relativos a los derechos participativos de los concejales, son algunas problemáticas con relación a la confección del orden del día de los plenos municipales o su régimen de convocatoria. También han sido objeto de análisis las quejas relativas a la presencia de los grupos municipales en los medios de comunicación de titularidad municipal.

Finalmente, como en otros años, se exponen las problemáticas planteadas por las quejas que muestran los obstáculos con los que se encuentran los grupos municipales que no forman parte del equipo de gobierno para acceder de una forma completa y eficaz a la información municipal o también, en sentido opuesto, el uso –a veces abusivo– que se hace de este derecho con la correspondiente afectación al funcionamiento de la corporación.

4. Actividades de difusión y proximidad, relaciones con otras instituciones y cooperación internacional

4.1. Desplazamientos por el territorio

Durante el 2009, la oficina del Síndic se ha desplazado hasta quince veces fuera de Barcelona para atender, durante todo un día, a las personas que querían presentar quejas contra la Administración o hacer alguna consulta. Esta cifra representa una salida más que el año anterior y es la más alta que se ha registrado hasta ahora. Si a estas visitas se añaden los desplazamientos que se hacen periódicamente a los municipios con convenios de atención singularizada (diez durante el 2009) se puede concluir que el 2009 ha sido el año con mayor presencia en los municipios y las comarcas de los veinticinco años de la institución.

De estas quince poblaciones visitadas, seis (Santa Coloma de Gramenet, Cardona, Sant Feliu de Guíxols, Sant Cugat del Vallès, Roses y Sitges) recibieron por primera vez la oficina del Síndic. Las restantes ya habían sido visitadas años atrás.

Además de atender a la gente, para el equipo del Síndic los desplazamientos son una oportunidad de conocer las problemáticas de la localidad visitada y mantener un contacto más directo con algunas entidades y colectivos. También permite conocer y supervisar diversas dependencias de la Administración, como, por ejemplo, centros sanitarios, educativos, policiales o sociales. En todas las salidas, el Síndic también mantiene un encuentro con el alcalde o con la persona en quien delegue.

En las cuatro salidas que se hacen en el mes de junio se aprovecha para hacer una presentación territorial del Informe del año anterior, en este caso, el del 2008. Estas presentaciones, que se hicieron en Mollerussa, Mataró, Tortosa y Sant Feliu de Guíxols, están dirigidas, principalmente, a entidades y asociaciones y, por ello, se hace

una incidencia especial en los temas que afectan cada zona.

4.2. Relaciones con otras instituciones

El Síndic de Greuges de Cataluña es miembro del Instituto Internacional del Ombudsman (IOI) desde el año 1994, de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) desde el año de su creación (1995), de la Asociación de Mediadores y Ombudsman de la Francofonía (AOMF) desde el año 2002, y de la Red Europea de Ombudsman para los Niños (ENOC) desde el año 1998. Este año ha asistido a las reuniones anuales y a las jornadas celebradas por estas organizaciones, que son un punto de encuentro para poner en común conocimientos y experiencias y para promover el trabajo en red.

En el año 2009, el Síndic tomó parte en las reuniones de la Junta Directiva Europea del Instituto Internacional del Ombudsman, que se hicieron en Viena, Estocolmo y Belfast en los meses de febrero, junio y septiembre, respectivamente. Cabe decir que la reunión de Belfast fue la primera que presidió después de haber sido elegido presidente de la región europea con motivo de la Conferencia y Asamblea General Mundial celebrada en junio en Estocolmo.

En el año 2009, la colaboración entre el Síndic de Greuges y el Comisario Europeo de los Derechos Humanos se inscribe en la estrategia impulsada por este último con las instituciones de Ombudsman de los estados miembros del Consejo de Europa en relación con una iniciativa de trabajo en red que se puso en funcionamiento en el año 2008: los talleres enmarcados en el proyecto Peer-to-peer, que tienen por objetivo el intercambio de experiencias con la finalidad de fortalecer el papel de las instituciones de defensa de los derechos humanos en el ámbito territorial de sus competencias. El Síndic participa en estos talleres como observador, en representación de la región europea del Instituto Internacional del Ombudsman, por acuerdo de su junta directiva.

En cuanto a las relaciones con los defensores en el ámbito del Estado, este año, la 24a edición de las Jornadas de Coordinación entre Defensores autonómicos y el Defensor del Pueblo tuvo como tema monográfico de discusión la protección de los derechos de la ciudadanía derivados de la aplicación de las nuevas tecnologías (TIC). El Síndic coordinó y organizó, desde Barcelona, uno de los talleres previos a las Jornadas dedicado a los derechos relativos al acceso y la utilización de las TIC.

En el ámbito de los defensores locales, el Síndic ha continuado firmando convenios de colaboración con los nombrados por los ayuntamientos, y también, en aplicación del convenio, el Síndic y los defensores locales han coincidido en numerosas iniciativas y son especialmente remarcables las jornadas de formación y de trabajo.

Como ya se puso de manifiesto, en el año 2008, el Síndic de Greuges inició la supervisión singular de determinados municipios. Durante este 2009 se ha firmado el convenio marco con la Diputación de Tarragona y convenios municipales con los ayuntamientos de Cardedeu, Sant Pere de Ribes, Barberà del Vallès y Canet de Mar. Asimismo, en fecha 31 de diciembre, día de finalización del informe, los consejos plenarios de los ayuntamientos de Tàrrrega, Esparreguera, Matadepera y Roses habían acordado suscribir el convenio mencionado y sólo queda firmarlo.

En el ámbito de los defensores universitarios se continúa aplicando el convenio de colaboración suscrito y prestando ayuda y auxilio mutuo. Este año se ha suscrito este convenio con el Síndic de Greuges de la Universidad Abierta de Cataluña.

En el ámbito de las relaciones de carácter internacional, como en otros años, se han llevado a cabo visitas de estudio a otras instituciones de Ombudsman e instituciones de derechos humanos de ámbito internacional, y también se han recibido en la institución. Además, se ha participado en diversas conferencias de ámbito internacional y nacional. De todas estas actividades, se da cuenta en el apartado correspondiente del informe.

4.3. Cooperación internacional

La actividad de cooperación del Síndic se ha desarrollado básicamente en los Balcanes, especialmente en Bosnia-Herzegovina y en Serbia, donde ha colaborado con instituciones de Ombudsman (Defensores del Pueblo), parlamentarios, jueces, fiscales, abogados y técnicos de la Administración.

Coincidiendo con el décimo aniversario de la puesta en funcionamiento de los proyectos de cooperación, este año se ha estado trabajando en una publicación divulgativa que incluye y presenta la tarea llevada a cabo en este ámbito a lo largo de estos diez años. La publicación se editará y se divulgará a principios del año 2010.

En el año 2009, los proyectos en los que el Síndic ha trabajado son, por una parte, el de asistencia jurídica gratuita en Vojvodina (Serbia), con la cofinanciación de la ACCD y la AECID, y por otra, el de soporte al Ombudsman de Serbia en las áreas de infancia y de personas privadas de libertad, con el apoyo económico de la misión de la OSCE en Serbia y la AECID.

Asimismo, cabe destacar la visita institucional en Serbia y en Bosnia-Herzegovina que una delegación parlamentaria de la Comisión del Síndic de Greuges hizo acompañada de representantes del Síndic.

Finalmente, el Síndic también ha participado en un proyecto de hermanamiento (twinning) con el Ombuds-

man serbio, de alcance europeo, liderado por los Ombudsmen de Grecia y Holanda, y en un taller sobre medio ambiente enmarcado en el proyecto Eunomia, del Ombudsman griego.

4.4. Actividades de difusión

En el año 2009, la difusión de la labor del Síndic para dar conocimiento y acercar la institución a las personas ha continuado con las herramientas propias de las que dispone: la difusión a los medios de comunicación de la actividad; la publicación del e-Boletín, la revista electrónica mensual; la edición de la revista Drets (Derechos), que incluye trimestralmente la información de la institución, la exposición itinerante del Síndic de Greuges; los desplazamientos mensuales de la oficina del Síndic, y las jornadas para el análisis y la discusión de temas relevantes para desempeñar la función del Síndic. Además, un elemento imprescindible de la difusión es la web del Síndic que, desde hace un año, está en la red en cinco idiomas: catalán, castellano, aranés, inglés y francés.

La exposición “Abramos puertas a los derechos”, que se estrenó el 10 diciembre de 2008, ha acabado su periplo por Cataluña y ha vuelto a la sede de la institución del Síndic de Greuges, donde aún se ha podido visitar a lo largo del mes de enero de 2010.

En cuanto a las jornadas para conmemorar el 25º aniversario de la aprobación de la primera Ley reguladora del Síndic y de la creación de la institución de defensa de derechos, el Síndic de Greuges de Cataluña organizó, el 27 de marzo, una jornada sobre el derecho a la buena administración. La jornada tuvo una primera parte dedicada a hacer una aproximación teórica al derecho a la buena administración, y una segunda centrada en las buenas prácticas administrativas desde las instituciones de defensa de derechos.

En el ámbito de los derechos de los niños, en el año 2009, el Síndic organizó una jornada de valoración de la situación de los derechos de los niños en Cataluña coincidiendo con la conmemoración del 20º aniversario de la Convención sobre los Derechos de los Niños de las Naciones Unidas.

I. ACTIVIDADES DE DEFENSA DE DERECHOS DE LAS PERSONAS

A. ACTIVIDADES POR MATERIAS	23
B. ACTIVIDADES DE LA INSTITUCIÓN EN CIFRAS	343
C. SEGUIMIENTO DE INFORMES EXTRAORDINARIOS Y OTROS DOCUMENTOS ENTREGADOS AL PARLAMENTO DURANTE EL AÑO 2009	417

A. ACTIVIDADES POR MATERIAS

1. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DERECHOS, Y PARTICIPACIÓN EN LOS ASUNTOS PÚBLICOS	.25
2. CONSUMO	.75
3. CULTURA Y LENGUA	.103
4. EDUCACIÓN	.121
5. INMIGRACIÓN	.153
6. INFANCIA	.161
7. MEDIO AMBIENTE Y CALIDAD DE VIDA	.183
8. RELACIONES LABORALES Y PENSIONES	.209
9. SALUD	.219
10. SEGURIDAD CIUDADANA Y JUSTICIA	.231
11. SERVICIOS SOCIALES	.269
12. TRIBUTOS	.297
13. URBANISMO Y VIVIENDA	.317

1. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DERECHOS, Y PARTICIPACIÓN EN LOS ASUNTOS PÚBLICOS

1.0. Administración pública y derechos, y participación en los asuntos públicos en cifras

1.1. Procedimiento administrativo

1. Introducción
2. El acceso a la información y a la documentación pública
3. La tramitación administrativa telefónica con sobrecoste
4. Los requisitos para inscribirse y para acceder a los datos personales del padrón municipal de habitantes
5. Coacción administrativa

1.2. Responsabilidad patrimonial

1. La falta de resolución y los defectos de procedimiento como problemas recurrentes
2. La responsabilidad patrimonial del contratista
3. Las reclamaciones por daños imputados a empresas públicas de transporte. Estado de la cuestión
4. Casos singulares de reclamaciones de responsabilidad patrimonial
5. Contratación y patrimonio

1.3. Función pública

1. Introducción
2. Acceso y provisión de puestos de trabajo
3. Derechos de los empleados públicos
4. Personas con discapacidad y adaptación del puesto de trabajo
5. Acoso psicológico en el trabajo

1.4. Participación en los asuntos públicos

1. Participación de los ciudadanos en los asuntos públicos
2. Participación de los electos en los asuntos públicos

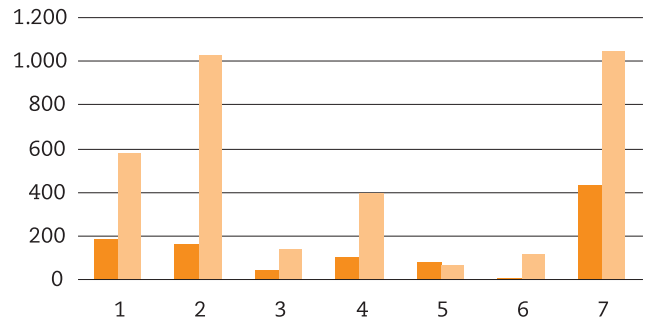
1.5. Relaciones con las administraciones

1.6. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

1.0. Administración pública y derechos, y participación en los asuntos públicos en cifras

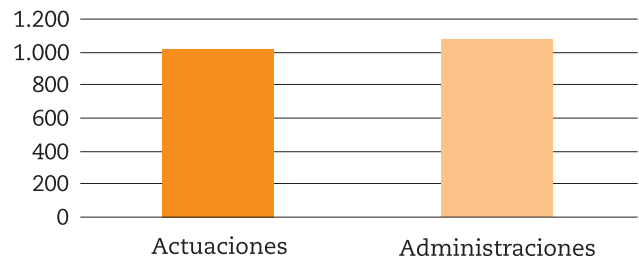
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el 2009

	■ AO	■ Q	■ C	Total
1 Función pública	4	183	584	772
Personal Administración	1	80	160	241
Personal sanidad	0	12	38	50
Personal docente	2	67	235	304
Personal fuerzas y cuerpos de seguridad	0	14	14	28
Otros	1	10	137	149
2 Procedimiento administrativo	1	160	1.028	1.189
Administración autonómica	1	53	539	593
Administración local	0	90	324	414
Otros	0	17	165	182
3 Contratación administrativa y patrimonio	0	43	137	180
Contratación	0	20	64	84
Autorizaciones	0	23	45	68
Otros	0	0	28	28
4 Responsabilidad patrimonial	0	100	397	497
Garantías del procedimiento	0	91	39	130
Responsabilidad patrimonial	0	0	306	306
Otros	0	9	52	61
5 Participación en asuntos públicos	0	85	65	149
Participación en asuntos públicos	0	1	12	13
Cuestiones electorales	0	7	26	33
Otras formas de participación	0	70	17	87
Otros	0	7	10	16
6 Protección de datos	0	10	117	127
Protección de datos	0	10	117	127
7 Coacción administrativa	3	435	1.043	1.481
Procedimiento administrativo sancionador	3	413	870	1.286
Expropiación forzosa	0	15	39	54
Otros	0	7	134	141
Total	8	1.016	3.371	4.395



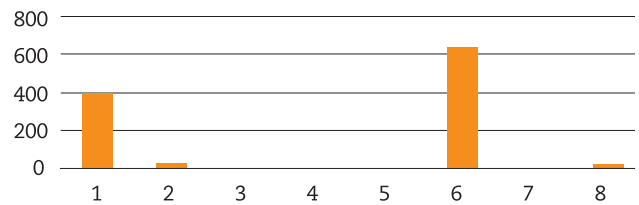
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Adm.
Una administración afectada	983	983
Dos administraciones afectadas	37	74
Tres administraciones afectadas	3	9
Seis administraciones afectadas	1	6
Total	1.024	1.072



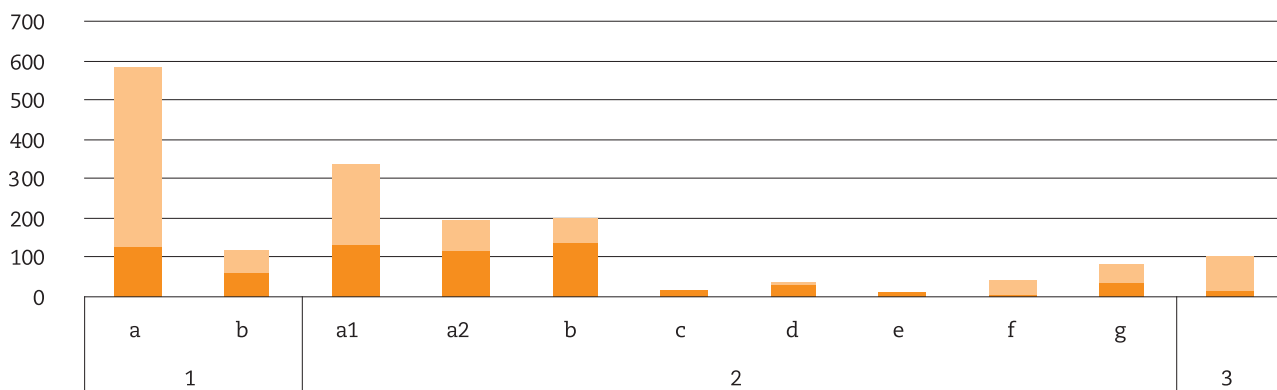
c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante 2009

Tipos de administración	AO	Q	■ Total
1 Administración autonómica	7	385	392
2 Administración general del Estado	0	23	23
3 Administración institucional	0	4	4
4 Poder legislativo estatal, autonómico y europeo	0	1	1
5 Administración de justicia	-	-	-
6 Administración local	2	635	637
7 Servicios de interés general	-	-	-
8 Otras administraciones	0	15	15
Total	9	1.063	1.072



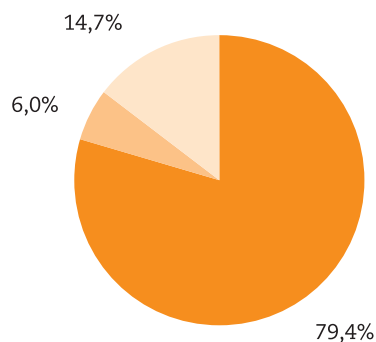
d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante 2009

	<2009	2009	Total	
1 Actuaciones en tramitación	192	508	700	40,82%
a Actuaciones previas a la resolución del Síndic	129	452	581	33,88%
b Pendiente de respuesta a la resolución del Síndic	63	56	119	6,94%
2 Actuaciones finalizadas	484	431	915	53,35%
a Actuación correcta de la Administración	250	281	531	30,96%
a1 Antes de la intervención del Síndic	133	204	337	19,65%
a2 Después de la resolución del Síndic	117	78	194	11,31%
b Acepta la resolución	140	60	200	11,66%
c Acepta parcialmente la resolución	15	0	15	0,87%
d No acepta la resolución	31	6	37	2,16%
e No colabora	9		10	0,58%
f Trámite con otras instituciones	3	39	42	2,45%
g Desistimiento del promotor	36	44	80	4,66%
3 No admitida	15	85	100	5,83%
Total	691	1.024	1.715	100,00%



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	200	79,4%
■ Acepta parcialmente la resolución	15	6,0%
■ No acepta la resolución	37	14,7%
Total	252	100,0%



1.1. Procedimiento administrativo

1. Introducción

Esta sección incluye el relato de las actuaciones más relevantes relacionadas con el derecho de las personas para que la Administración adopte sus decisiones de acuerdo con los procedimientos legalmente establecidos y con el derecho a la buena administración.

A partir del 31 de diciembre de 2009, los derechos reconocidos en el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, pueden ser ejercidos en relación con la totalidad de los procedimientos y las actuaciones en el ámbito de competencia de la Administración general del Estado y los organismos públicos que están vinculados o dependen de ella. En el ámbito de las comunidades autónomas y de las entidades que integran la Administración local, estos derechos pueden ser ejercidos a partir de la misma fecha, siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias.

La adaptación de las administraciones públicas catalanas para la incorporación de medios electrónicos y el ejercicio de los derechos de los ciudadanos se establece en el proyecto de ley de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña, aprobado por el Consejo de Gobierno de 1 de diciembre de 2009, en estos momentos en tramitación en la cámara catalana. Según el proyecto de ley, estos derechos se pueden ejercer en relación con la totalidad de procedimientos y de actuaciones de las administraciones públicas catalanas, a partir del 1 de enero de 2012, pero se continúa condicionando el ejercicio efectivo de estos derechos a las posibilidades presupuestarias, y se debe hacer público el programa o calendario de adaptación.

Este año, las XXIV Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo estudiaron los derechos de los ciudadanos en el acceso y el uso de las TIC, y una de las conclusiones derivadas de las sesiones de trabajo y las aportaciones de los participantes fue que es imprescindible que las comunidades autónomas y las administraciones locales impulsen y garanticen, lo antes posible, el ejercicio de los derechos mencionados en relación con la totalidad de los procedimientos y las actuaciones de su competencia.

Condicionar de nuevo el reconocimiento del ejercicio de estos derechos a las disponibilidades presupuestarias, después de haber demorado su eficacia dos años más del plazo previsto en la normativa básica, se corresponde poco con la necesidad nada cuestionada de impulsar con fuerza la Administración electrónica. En cualquier caso, si las administraciones no adoptan las medidas pertinentes para hacer efectivos estos derechos, tendrían que justificar la falta de disponibilidades presupuestarias.

Sin perjuicio de ello, el Gobierno de la Generalitat ha aprobado el Decreto 56/2009, de 7 de abril, para el impulso y el desarrollo de los medios electrónicos en la Administración de la Generalitat, que deroga el Decreto 324/2001, de 4 de diciembre, y que desarrolla el marco normativo básico que determina la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, y en ejercicio de las potestades auto-organizativas, la normativa propia de organización y de procedimiento.

El Decreto tiene por objeto establecer el régimen jurídico de la utilización de los medios electrónicos, las medidas de ordenación, el impulso y el desarrollo de los servicios electrónicos, el impulso de la interoperabilidad y la regulación de la sede electrónica. También determina qué información tiene que difundir la Administración de la Generalitat por Internet y cómo realizar la gestión documental de los expedientes electrónicos.

Por otra parte, la transposición al derecho interno de la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los servicios en el mercado interior, continúa mediante la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, de Libre Acceso a las Actividades de Servicios y su Ejercicio, y la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de Modificación de Diversas Leyes para la Adaptación a la Ley 17/2009, ha determinado la modificación de la normativa básica de régimen local y de procedimiento administrativo común.

Estas modificaciones se han llevado a cabo para incorporar las previsiones de simplificación administrativa, de ventanilla única y de comunicación previa o declaración responsable del prestador para hacer efectivo, en definitiva, el principio en virtud del cual el acceso a una actividad de servicios y su ejercicio no pueden estar sujetas a un régimen de autorización, sin perjuicio de mantener regímenes de autorización previa cuando no sean discriminatorios, estén justificados por una razón imperiosa de interés general y sean proporcionados.

Así, por ejemplo, se modifica el artículo 43 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que regula el silencio administrativo en procedimientos iniciados a solicitud del interesado, y determina que la regla general es la estimación por silencio administrativo y la excepción del silencio negativo tiene que ser establecida por una norma con rango de ley, por razones imperiosas de interés general, o por una norma de derecho comunitario.

Por tanto, se deberá estar atento a las evaluaciones y a las consecuentes modificaciones de la normativa afectada por esta directiva que hagan las administraciones públicas catalanas, para adaptarla a la normativa de transposición, ya en vigor.

En materia de procedimiento sancionador, la principal novedad normativa es la aprobación de la Ley 18/2009, de 23 de noviembre, por la que se modifica el texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial (BOE 283, de 24 de noviembre de 2009), aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, en materia sancionadora.

Una vez transcurridos más de tres años desde la última modificación en 2006, que establecía el sistema llamado *permiso y licencia de conducción por puntos*, se han puesto de manifiesto diversas carencias con relación al procedimiento sancionador que precede a la detracción de puntos, como el relativo a su excesiva dilación en el tiempo, el desconocimiento por los conductores de la posibilidad de estar incurso en alguno de estos procedimientos en los casos en los que no se ha parado el vehículo y las deficiencias en torno a las notificaciones, entre otros.

En definitiva, se tenía que abordar una adecuada configuración del sistema de responsabilidad y la construcción de un procedimiento especial para el ámbito sancionador del tráfico en el que se tuviesen en cuenta las especialidades que lo diferencian del resto de procedimientos administrativos (el carácter masivo, las especificidades propias de las infracciones de tráfico, la existencia de distintas administraciones con competencias sancionadoras, etc.).

Se introducen tres novedades principales en cuanto al procedimiento sancionador: se establece un procedimiento abreviado; se tienen en cuenta los nuevos sistemas telemáticos de comunicación en la práctica de las notificaciones y se crean tanto la Dirección Electrónica Vial (DEV) como el Tablón Edictal de Sanciones de Tráfico en formato digital y se dispone la finalización de oficio del procedimiento ante la falta de actuaciones de la persona infractora.

El nuevo texto singulariza y define una serie de deberes para el titular del vehículo, en tanto que responsable de su circulación, y obliga a todo titular o arrendatario a conocer no sólo quién lo utiliza en cada momento, sino también si dispone de autorización administrativa para conducirlo, y sólo le permite desentenderse si ha indicado con carácter previo quién hace uso del vehículo como conductor habitual, en cuyo caso traslada las obligaciones que corresponden al titular. En cuanto a las infracciones, se ajusta la descripción de algunas conductas y se define la cuantía de las multas en su cantidad exacta con independencia de la Administración que ejerza las competencias sancionadoras.

Este año, en esta sección se destacan y se relatan algunas actuaciones relacionadas con el acceso a la información y a la documentación pública, la tramitación administrativa telefónica con sobrecoste y los requi-

sitos para inscribirse y para acceder a los datos personales del padrón municipal de habitantes. En cuanto al procedimiento sancionador, se hace referencia a las actuaciones de esta institución con relación a la retirada de vehículos de la vía pública, a la percepción mínima y a la identificación del conductor del vehículo.

2. El acceso a la información y a la documentación pública

El artículo 71.4 del Estatuto determina que la Administración de la Generalitat, de acuerdo con el principio de transparencia, debe hacer pública la información necesaria para que los ciudadanos puedan evaluar la gestión. Para hacer efectivo este mandamiento y los plazos previstos legalmente para contestar a las peticiones de información, previamente la Administración tiene que disponer de bases de datos conectadas y de índices que reúnan de forma ordenada la información en su poder, y los medios telemáticos son una herramienta imprescindible para alcanzar estos objetivos.

Un sindicato presentó una queja porque el Departamento de Medio Ambiente y Vivienda no había respondido a una solicitud de información, dirigida a todos los servicios territoriales, sobre los expedientes sancionadores relacionados con la superficie forestal y las especies vegetales protegidas del medio natural (Q 03913/08).

La Administración tiene que disponer de bases de datos conectadas e índices que reúnan de forma ordenada la información en su poder para responder a las peticiones de información

El Departamento explicó que no había atendido aún la petición de información porque era necesaria una trabajo previo de recogida y sistematización de la información de cada uno de los servicios territoriales y, posteriormente, la coordinación de estos servicios desde la Dirección General del Medio Natural.

El artículo 10 de la Ley 27/2006, de 18 de julio, sobre el Derecho a Acceso a la Información, de Participación Pública y de Acceso a la Justicia en Materia de Medio Ambiente, regula las solicitudes de información ambiental y determina que se tienen que resolver en el plazo de un mes desde la recepción de la solicitud, y en el plazo de dos meses si el volumen y la complejidad de la

información son tales que resulta imposible cumplir el plazo de un mes. En este último caso se tiene que informar al solicitante, en el plazo de un mes, de cualquier ampliación de plazo, así como de las razones que lo justifican.

Puesto que el plazo de respuesta se había superado de sobras y no constaba que se hubiese comunicado al sindicato la ampliación del plazo por cualquiera de los motivos mencionados, el Síndic recordó al Departamento el régimen legal de aplicación y éste manifestó que, finalmente, había facilitado al peticionario la totalidad de la información ambiental pedida.

El acceso a los datos estadísticos de los animales utilizados en procedimientos de experimentación que, de acuerdo con el artículo 19.1 de la Ley 5/1995, de 21 de junio, se tienen que publicar anualmente, también ha sido objeto de estudio para resolver las quejas 01652/07 y 00374/09, relacionadas con la dificultad de obtener los datos correspondientes a diversos años, necesarios para la elaboración de un estudio.

Estas estadísticas se elaboran a partir de toda la información relativa a la utilización de los animales en los procedimientos de experimentación, que los centros donde se ejecutan tienen que proporcionar a la Administración.

El Departamento de Medio Ambiente y Vivienda informó al Síndic que había facilitado a la persona interesada los datos estadísticos solicitados desde el año 2003, cuando asumió las competencias sobre esta materia, y que no disponía de los datos de años anteriores. También explicó que los datos estadísticos relativos a los años 2005, 2006 y 2007 estaban disponibles en su web y que las de 2003 y 2004 ya se habían conseguido en formato telemático y se publicarían en la próxima actualización de la web.

El Síndic entendió que cuando el Departamento asumió la competencia, adquirió también toda la documentación relacionada con la Comisión de Experimentación Animal desde los orígenes, por lo que le indicó que tenía que facilitar a la persona interesada toda la información pedida.

El Departamento manifestó que Agricultura, Ganadería y Pesca, competente hasta el año 2003, tan sólo le había trasladado los datos estadísticos de los animales utilizados en experimentación correspondientes a los años 1997, 1998 y 2002, y ésta era una información que ya se había facilitado a la persona interesada. Respecto a los años 1999, 2000 y 2001, una vez estudiados los expedientes que recogen la información facilitada por los centros, se concluye que un número significativo de estos centros incumplieron totalmente o parcialmente su deber de información, por lo que los datos disponibles no se pueden considerar estadísticamente fiables.

El Departamento añadió que, si bien el artículo 19 de la Ley 5/1995, de 21 de junio, comporta una obligación de hacer públicos los datos estadísticos, este artículo se tiene que interpretar en el marco de la normativa comunitaria, que especifica que estos datos tienen que ser fiables y, por ello, matiza que cada estado miembro tiene que recoger y, en la medida en que sea posible, publicar periódicamente la información estadística sobre la utilización de animales en experimentos.

El Síndic apreció que el Departamento había hecho gestiones para conseguir la información solicitada, pero no habían tenido éxito por las dificultades materiales de obtener datos estadísticos fiables. Pese a todo, pidió que se trasladase a la persona interesada esta información, quien, una vez constatada la ausencia de estos datos, consideró suficiente la intervención del Síndic en este asunto.

Todas estas quejas evidencian que, como ya se ha apuntado en otras ocasiones, cuanta más información pública se difunda a través de los medios electrónicos, menos solicitudes de acceso habrá. Por lo tanto, la Administración debe ser proactiva en la difusión de la información, también a través de los medios electrónicos.

Ésta es una buena práctica que el Síndic recordó al Departamento de Educación cuando una ciudadana le explicó que el Departamento no le había respondido a una petición de información sobre centros con unidades de educación especial, formulada por correo electrónico (Q 03868/08).

Es preciso que las administraciones difundan información pública de forma proactiva

Después de recordar al Departamento que se tenía que responder a esta solicitud, el Síndic indicó también que, cuando se trata de una información de carácter general sobre la red de centros educativos, ésta tendría que ser directamente accesible por los canales de información general del Departamento. En concreto, y sin perjuicio de otros canales de difusión de esta información, la página web del Departamento de Educación, que permite la investigación de información sobre centros y servicios, tendría que facilitar información también sobre los centros que disponen de unidades de apoyo a la educación especial.

También son frecuentes las quejas porque la Administración deniega el acceso por motivos ajenos a los previstos en el marco normativo o por una interpretación

muy extensiva de estos motivos que no se adecua al espíritu de la Ley.

La buena práctica que se deriva de las resoluciones del Síndic es que la Administración no puede exigir una justificación de la finalidad de la consulta de información, ni alegar razones de oportunidad para denegar el derecho a acceso. Además, tiene que interpretar restrictivamente las causas de denegación legalmente previstas.

Una ciudadana pidió una ayuda en el marco de la convocatoria de ayudas para desarrollar la Ribagorza románica, destinadas a actuaciones llevadas a cabo por la iniciativa privada, que otorga una asociación ad hoc, de la que forman parte ayuntamientos de la comarca aragonesa de la Ribagorza y de la comarca catalana de la Alta Ribagorça, que está presidida por el alcalde del Ayuntamiento de La Vall de Boí.

La Administración tendría que facilitar información también sobre los centros que disponen de unidades de ayuda a la educación especial

Esta persona no obtuvo la ayuda y quiso conocer los destinatarios, las actividades subvencionadas y las cantidades otorgadas, junto con los criterios seguidos para valorar las solicitudes, pero la asociación no accedió a la petición porque entendía que la información a las personas interesadas no tenía que ir más allá de facilitar las bases de la convocatoria y de identificar las líneas de actuación subvencionables (Q 04523/08).

Puesto que las bases de la convocatoria señalan que, en todo lo que no prevén, es aplicable la Ley Estatal 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, el Síndic indicó que el artículo 18 de este texto normativo determina que es preciso hacer públicas las subvenciones concedidas, con identificación, entre otros datos, del beneficiario, la cantidad concedida y la finalidad o finalidades de la subvención. Los límites al acceso de esta información no tendrían que ser otros que los establecidos en este artículo y, a todos los efectos, los que derivan de la legislación de protección de datos personales y de protección de la propiedad intelectual e industrial, en cuanto al contenido específico de los proyectos de inversión presentados en la convocatoria.

En consecuencia, el Síndic entendió que se tenía que facilitar a la promotora de la queja la identidad de los beneficiarios, el importe de las subvenciones y la identificación del proyecto o la finalidad pretendida

con cada subvención, con remisión a las bases en lo que concierne a los criterios de adjudicación utilizados. La resolución está pendiente de respuesta.

El Síndic también se ha dirigido al Ayuntamiento de Bellvís para formular una serie de consideraciones relacionadas con una queja que exponía la falta de transparencia en la gestión de unas aportaciones económicas a una asociación para hacer las fiestas patronales y actos culturales, y a estas alturas queda también pendiente de conocer la opinión municipal sobre estas consideraciones (Q 01131/09).

Una de las razones aducidas en la queja para denunciar esta falta de transparencia es que el Ayuntamiento no facilitaba las cuentas de la entidad destinataria de las aportaciones económicas. El Ayuntamiento expuso que no tenía esta información, que el solicitante la tenía que pedir directamente a la entidad, pero también manifestaba que disponía, dentro de la liquidación del presupuesto, de los movimientos de las partidas presupuestarias correspondientes, correlacionados cada uno de éstos con los justificantes de gasto contraído por la asociación.

El Síndic apreció que el Ayuntamiento podía apaciguar la percepción de falta de transparencia citando a las personas afectadas y mostrando la información de que disponía. A fin de no perjudicar el funcionamiento ordinario de los servicios municipales, se podría hacer coincidir la comparecencia en el plazo previsto normativamente para la exposición pública del presupuesto general de la entidad local, en el marco del procedimiento de elaboración y aprobación inicial, en la medida en que una de las documentaciones que se tenía que incorporar a esta tramitación era la liquidación del presupuesto del ejercicio anterior y el avance del correspondiente, referida, al menos, a seis meses del ejercicio corriente.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 01652/07	Dificultad de obtener los datos estadísticos de animales utilizados en experimentación
Q 00374/09	
Q 03913/08	Falta de respuesta a una solicitud de información sobre los expedientes sancionadores relacionados con la superficie forestal y especies protegidas
Q 03868/08	Falta de respuesta a una solicitud de información sobre unidades de educación especial
Q 04523/08	Denegación de información por parte de una asociación sobre los beneficiarios de una subvención

3. La tramitación administrativa telefónica con sobrecoste

El Síndic ha manifestado en diversas actuaciones que la información vinculada a un procedimiento administrativo en tramitación o la que facilitan las personas a la Administración sobre el funcionamiento defectuoso de un servicio público se tiene que obtener a través de un teléfono de coste ordinario; no puede recibir el mismo tratamiento tarifario que la información genérica mediante servicios de atención telefónica.

Esta buena práctica también es preciso tenerla en cuenta cuando lo que se efectúa por teléfono es un trámite administrativo. Así pues, los trámites y las gestiones que el ciudadano puede hacer de manera telefónica no tendrían que tener un coste adicional con relación a otros canales de acceso que son gratuitos, sin perjuicio del coste ordinario propio del medio telefónico utilizado. Si bien cabe destacar las ventajas organizativas de utilizar un servicio de atención telefónica ya establecido y operativo para hacer determinados trámites y gestiones, esta opción no ha de suponer un coste añadido para el usuario.

Los trámites y las gestiones administrativas que se efectúan por teléfono no tendrían que tener un coste adicional

Un ciudadano se dirigió al Síndic para exponer su disconformidad con el coste de la llamada telefónica para pedir cita horaria para visita médica, a través del teléfono Sanidad Responde (Q 05244/07).

La programación de visitas en el ámbito de la atención primaria no es una petición de información o una consulta sanitaria, sino de formalización, de forma telefónica, de la solicitud de acceso a una prestación asistencial de cobertura pública, por lo que se debería poder tramitar sin sobrecoste.

Inicialmente, el Departamento de Salud señaló que estaba valorando la posibilidad de segregar la programación telefónica de visitas de atención primaria a un teléfono con coste más reducido, y el Síndic valoró positivamente este planteamiento. Más adelante, el Departamento informó al Síndic que se estaba trabajando para reducir la tarifa del teléfono Sanidad Responde y la duración de la llamada para fijar día y hora de visita a través de este servicio. También indicó que, junto con estas medidas dirigidas a reducir el coste para el ciudadano del uso del medio telefónico para concertar visita,

se habían iniciado actuaciones para difundir la posibilidad de hacerlo por Internet sin coste añadido.

El Síndic valoró positivamente estas iniciativas, pero también constató que el Departamento había descartado segregar las llamadas a una línea sin sobrecoste y, por ello, finalizó la actuación insistiendo en la pertinencia de alcanzar esta buena práctica: que las llamadas que responden a un trámite o una gestión para acceder a una prestación asistencial –a un servicio público– no tendrían que tener un coste adicional para quien la solicita.

El Síndic también formuló estas consideraciones al Departamento de Trabajo, a raíz del análisis de la queja de una persona sobre la carta que había recibido su esposa, en situación de paro, en la que se le informaba de la opción de renovar la demanda de ocupación a través del servicio telefónico 012. El promotor plantea la queja porque no está de acuerdo en tener que hacer el trámite mediante un teléfono que es de una numeración con tarificación adicional (Q 00191/09).

Según el Departamento, el objetivo de la carta es informar que hay este nuevo canal abierto entre el Servicio de Ocupación de Cataluña y sus usuarios, a fin de facilitarles la renovación de la demanda de ocupación, sin que en ningún caso se mencione que la llamada al 012 es la única opción posible. Lo que señala la carta es la no-obligatoriedad de trasladarse a la oficina de trabajo para hacer este trámite. Pese a todo, para evitar cualquier malentendido y hacer más clara la carta, el Departamento la redactó de nuevo.

El Departamento motiva la pertinencia de dicho trámite mediante el 012 para que las oficinas de trabajo puedan dedicar más tiempo, no tanto a trámites manuales, sino a temas vinculados a la orientación y el asesoramiento, que requieren un tratamiento más presencial y tienen más peso en el apoyo a la investigación de trabajo o de formación del usuario. Además, se considera que, a pesar de tener sobrecoste, la llamada resulta más económica que la alternativa de tener que ir a la oficina de trabajo en transporte público, además de comportar un ahorro de tiempo considerable.

El Síndic valoró positivamente la decisión del Departamento de elaborar una nueva redacción de la carta y coincidió con los argumentos expuestos para apoyar este cambio organizativo, para un mejor aprovechamiento de los recursos humanos disponibles, pero a la vez también expuso que la tramitación telefónica de la renovación de la demanda de ocupación no tendría que tener un coste adicional para quien efectúa esta gestión.

El Departamento no aceptó estas reflexiones y respondió que consideraba pertinente mantener la opción de renovar la demanda de ocupación a través del servicio telefónico 012, como otra opción más, alternativa a los

mecanismos presenciales y telemáticos existentes para gestionar este trámite.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 05244/07	Disconformidad con el coste de la llamada de teléfono Sanidad Responde
Q 00191/09	Disconformidad por tener que hacer un trámite por medio de un teléfono con tarificación adicional

4. Los requisitos para inscribirse y para acceder a los datos personales del padrón municipal de habitantes

Dos personas residentes en Tortosa se han dirigido al Síndic porque no pueden empadronarse, puesto que no tienen la cédula de habitabilidad, y el Ayuntamiento exige este documento para acreditar el domicilio de residencia (Q 03680/09 y Q 04659/09).

Una de ellas explica que necesita inscribirse en el padrón municipal de habitantes porque, cuando solicita el abono social de Telefónica, destinado a los usuarios del servicio con ingresos económicos muy bajos, esta empresa le pide el volante de empadronamiento familiar. El problema es que no tiene la cédula y, para tramitarla, tiene que obtener un certificado de habitabilidad suscrito por el técnico competente que tiene unos costes económicos que ella, con los ingresos que percibe, no puede asumir.

La presentación de la cédula de habitabilidad no debe ser un requisito obligatorio para inscribirse en el padrón municipal de habitantes

A petición del Síndic, el Ayuntamiento de Tortosa explica que a finales de noviembre de 2007, la Junta de Gobierno Local aprobó un protocolo para gestionar el padrón y, en este protocolo, se determinó obligatorio aportar la cédula de habitabilidad para inscribirse, con el objetivo de frenar el exceso de personas en una misma vivienda, una situación propiciada por aquellos que se aprovechaban de las necesidades de los recién llegados. En este sentido, el Ayuntamiento manifiesta que esta problemática social ha sido combatida con el control policial sobre los que se están lucrando y también con el control de la habitabilidad de los domicilios, desde el instrumento más propio de la gestión municipal, que es el padrón municipal.

El Síndic de Greuges estudió la inscripción en el padrón municipal de habitantes en los casos de sobreocupación

o de infravivienda en el informe extraordinario sobre la gestión municipal del empadronamiento de los inmigrantes, de enero de 2008, y ya se pronunciaba sobre el uso de este instrumento para controlar la habitabilidad de las viviendas. Así, el informe mencionado señalaba que la gran utilidad del padrón es servir de reflejo de la realidad del municipio, y cualquier modificación en el sentido de utilizarlo para poner fin al fenómeno de la sobreocupación desvirtuaría claramente esta función.

Ciertamente, hay propuestas de resolución y resoluciones emitidas en el ámbito parlamentario, estatal o autonómico, en las que se insta al Gobierno del Estado para que reforme la normativa básica de régimen local para dotar a los ayuntamientos de las competencias y los mecanismos que les permitan denegar el empadronamiento cuando en la vivienda que se identifica como lugar de residencia habitual se superan determinados límites de residentes.

Estas propuestas, hoy por hoy, no son definitivas y, a estas alturas, el régimen jurídico aplicable es el que se deriva de la normativa vigente de régimen local, que permite al Ayuntamiento exigir a las personas interesadas una serie de documentos para constatar que los datos que constan en el padrón sobre el domicilio de residencia se ajustan a la realidad, no para cuestionar la legalidad de la ocupación, ya sea por incidencias de naturaleza jurídico-privada o de legalidad urbanística. Es por ello que el Síndic entiende que el protocolo aprobado por el Ayuntamiento de Tortosa sobre esta materia modifica el régimen jurídico aplicable, con afectación de derechos y sin el rango normativo adecuado.

En cuanto a la normativa en materia de vivienda, el Síndic entiende que tampoco determina la obligatoriedad de la cédula de habitabilidad para inscribirse en el padrón municipal de habitantes. Respecto a las viviendas usadas o preexistentes, que es el caso planteado en las quejas, el Decreto 55/2009, de 7 de abril, establece que éstas tienen que disponer de ella cuando se proceda a la transmisión o la cesión de su uso. También hay una referencia a la exigencia de la cédula de habitabilidad para que las personas puedan contratar los servicios de empresas suministradoras. Pero no dice nada sobre la exigencia de esta cédula para inscribirse en el padrón municipal de habitantes.

En consecuencia, la presentación de la cédula de habitabilidad no debe ser un requisito obligatorio para inscribirse en el padrón, sin perjuicio de abordar la problemática que, en el caso de Tortosa, desembocó en la incorporación de este requisito y cómo afrontarla.

Lo anterior puede llevarse a cabo a través de los mecanismos ya previstos en el marco de la Ley 18/2007, de 28 de diciembre, del Derecho a la Vivienda, y la normativa que la despliega, cuando regula la detección de situaciones y utilizaciones anómalas de las viviendas y las actuaciones

que pueden llevar a cabo las administraciones competentes en relación con la sobreocupación o con las situaciones de infravivienda; y el padrón municipal de habitantes es un instrumento, en este caso adecuado, para detectar estas situaciones y, posteriormente, controlarlas a través de las actuaciones mencionadas, que tienen que llevar a cabo los servicios municipales, en uso de potestades inspectoras y sancionadoras.

El protocolo aprobado por el Ayuntamiento de Tortosa sobre el padrón modifica el régimen jurídico aplicable, afecta derechos y no tiene rango normativo adecuado

A partir de estas consideraciones, el Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que acceda a empadronar a las promotoras de la queja, sin condicionar este acceso al padrón en la presentación de la cédula de habitabilidad. También le ha recomendado que modifique el protocolo que utiliza para empadronar, en el sentido de no exigir la cédula de habitabilidad como un requisito obligatorio para inscribirse. A estas alturas, el Síndic está pendiente de recibir la respuesta del Ayuntamiento, si bien ha tenido conocimiento de unas afirmaciones del alcalde en las que no aceptaba la sugerencia del Síndic.

El Síndic también ha estudiado la acreditación del domicilio de residencia en relación con la gestión del padrón municipal de habitantes de Fontanals de Gerdanya, ya que el Ayuntamiento no empadrona a una persona porque aprecia que es un hecho notorio que no vive allí de forma habitual y porque el domicilio que consta en su documento nacional de identidad y en la escritura de compraventa de la vivienda corresponde a una dirección de Barcelona (Q 01348/09).

El Ayuntamiento menciona una línea jurisprudencial para apoyar su postura de no acceder a la petición, en virtud de la cual no pueden inscribirse como vecinos en el padrón aquéllos que durante la mayor parte del año residan en una localidad diferente, sin que se pueda justificar la inscripción por el mero hecho de tener la casa abierta, gozar de vacaciones o ir los fines de semana, y el Ayuntamiento está legitimado para advertir en la tramitación de la solicitud de empadronamiento si, una vez adoptadas las medidas de investigación pertinentes, no constan las circunstancias necesarias para la inscripción.

Una vez examinada la normativa y la jurisprudencia aplicable al caso, el Síndic apreció que, además de la línea jurisprudencial seguida por el Ayuntamiento, hay otra

menos restrictiva del derecho a escoger libremente la residencia, que apoyaría la petición objeto de la queja, sin perjuicio de iniciar después un procedimiento de baja de oficio si, siguiendo el procedimiento legalmente establecido, se concluye que efectivamente la persona interesada no reside de forma habitual en el municipio.

En cuanto a las actuaciones de indagación llevadas a cabo por el Ayuntamiento para comprobar si el promotor cumplía el requisito de residencia habitual, si bien la normativa no determina específicamente en qué tienen que consistir, el Síndic considera que se tendrían que haber complementado con otras –visita de inspección de la policía local o alguacil en días y horas distintas al domicilio designado– para acreditar de forma más consistente la convicción municipal de que la persona en cuestión no reside allí. A estas alturas, el Ayuntamiento tiene que responder a las consideraciones del Síndic.

Determinar si un tercero puede acceder, ya sea presencialmente o de forma telemática, a los datos del padrón municipal de habitantes de una persona sin su autorización, también ha sido objeto de estudio cuando un ciudadano se ha dirigido al Síndic para exponer la disconformidad con la actuación del Ayuntamiento de Barcelona, que no le quiso tramitar el volante de empadronamiento de un familiar suyo necesario para gestionar una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia (Q 02608/09).

Para efectuar este trámite, el ciudadano facilitó a la Administración los datos personales y también el documento nacional de identidad de un familiar, juntamente con el informe médico que acreditaba la grave enfermedad que sufre, que le impide firmar la autorización.

El Síndic coincidió con la argumentación municipal, porque en el trámite presencial de solicitud de un volante de empadronamiento en nombre de una persona es adecuado pedir una autorización de la representación firmada por la persona interesada, pero también consideró que era un requisito que difícilmente el promotor podría satisfacer, si la grave enfermedad que sufría el familiar le impedía firmar esta autorización.

El promotor informó al Síndic que finalmente hizo la gestión de forma telemática y obtuvo el volante de empadronamiento sin acreditar la representación que se le exigía cuando quería hacer el trámite presencialmente. Una vez consultada la sede electrónica del Ayuntamiento, el Síndic corroboró lo que manifestaba el promotor.

En este sentido, el Ayuntamiento ha informado que, cuando el trámite se hace por vía electrónica, lo que garantiza que no se cedan los datos del padrón municipal de habitantes sin el consentimiento de la persona interesada es el hecho de que el volante se envía a la dirección del domicilio que consta en el padrón municipal de habitantes de la persona de quien se pide.

Si bien el Síndic considera que este mecanismo ayuda a garantizar que el documento en cuestión lo reciba la persona realmente interesada y, de hecho, se podría utilizar con independencia de cómo se hace el trámite –presencialmente, sin autorización de la persona interesada o telemáticamente– también aprecia que es un mecanismo completamente insuficiente. Esta manera de actuar no se corresponde con lo que prevé la normativa reguladora del acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, cuando determina que en el uso de las tecnologías de la información se tiene que exigir, al menos, el mismo nivel de garantías y seguridad que se requiere para la utilización de medios no electrónicos en la actividad administrativa.

Ciertamente, en virtud del principio de proporcionalidad, las exigencias de seguridad en los trámites por vía electrónica se pueden modular en función de la naturaleza de este trámite y el grado de afectación de otros derechos. Si bien los datos personales que se incorporan en el volante de empadronamiento no tienen la consideración de datos especialmente protegidos, esta circunstancia no es suficiente para modular las garantías de acreditación hasta el extremo de exonerar a la Administración de la obligación de exigir la identidad del solicitante y la acreditación de a representación cuando el trámite se hace electrónicamente, al igual que lo exige cuando el trámite se hace presencialmente.

Por lo tanto, si cuando el promotor de la queja solicitó presencialmente el volante de empadronamiento de su familiar, el Ayuntamiento le pidió la autorización tendría que ser exactamente exigible cuando el trámite se hace por vía electrónica, junto con los requisitos de identificación y autenticación, mediante el sistema que se entienda pertinente, en función de la naturaleza de los datos personales que se incorporan al volante; y aquí es donde el principio de proporcionalidad tendría que operar para que no resulte excesivamente complicada la tramitación telemática y se garantice a la vez la seguridad jurídica en este ámbito.

En el uso de medios electrónicos en la actividad administrativa debe exigirse, como mínimo, el mismo nivel de garantías y seguridad que para la tramitación presencial

Sin perjuicio de todo ello, el Síndic también matizó que se debía tener en cuenta la finalidad de este trámite, ya que el promotor pedía el volante de empadronamiento para gestionar una solicitud de recono-

cimiento de la situación de dependencia y del derecho a los servicios y las prestaciones vinculadas para su familiar. Uno de los documentos que es preciso adjuntar a esta solicitud es el volante de empadronamiento que justifique haber vivido cinco años en territorio español, dos de los cuales tienen que ser inmediatamente anteriores a la fecha de presentación de esta solicitud.

En este sentido, el Síndic manifestó que el artículo 18 del Decreto 56/2009, de 7 de abril, para el impulso y el desarrollo de los medios electrónicos a la Administración de la Generalitat determina que, en cumplimiento del derecho de los ciudadanos a no aportar datos y documentos en poder de las administraciones públicas, la Administración de la Generalitat no puede pedir ningún documento electrónico que haya sido incorporado en el *Catálogo de datos y documentos electrónicos*, sin perjuicio de la prestación de la persona interesada para poder acceder, de acuerdo con lo que prevé la normativa de protección de datos.

Las personas tienen derecho a no aportar datos y documentos ya en poder de las administraciones públicas

Una vez consultada la información sobre el catálogo mencionado, se comprobó que están incorporados los datos de los padrones municipales emitidos por los ayuntamientos de Cataluña, por lo que, en los trámites para la Generalitat de Cataluña, ya no sería necesario que los ciudadanos aportasen volantes de residencia o volantes de convivencia.

Además, uno de los servicios de colaboración interadministrativa que ofrece el Consorcio de la Administración Abierta de Cataluña (AOC) para hacer efectivo el derecho mencionado es el Proyecto Vía Abierta. Con este proyecto, la AOC facilita la transmisión telemática de datos y documentos electrónicos procedentes de las administraciones y, en general, de las instituciones públicas y entidades, y posibilita la sustitución de la aportación de certificados y otros documentos en soporte papel, en los procedimientos administrativos por parte de los interesados.

En concreto, el Proyecto Vía Abierta pone a disposición de todas las entidades adheridas al convenio marco de interoperatividad, los datos procedentes del Instituto Nacional de Estadística, para verificar los datos de residencia.

Por ello, parece que la exigencia de aportar el volante de empadronamiento junto con la solicitud de reconoci-

miento de la situación de dependencia, se tendría que sustituir por la obtención de este dato, ya sea accediendo al Catálogo de datos y documentos electrónicos o al Proyecto Vía Abierta para evitar, en definitiva, incidencias en la tramitación como las que se exponen en este caso y, sobre todo, dar cumplimiento al derecho de los ciudadanos a no aportar datos y documentos en poder de las administraciones públicas.

El Síndic también se dirigió al Departamento de Acción Social y Ciudadanía para exponerle estas reflexiones y está pendiente de su respuesta y de la del Ayuntamiento de Barcelona.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 03680/09	Obligatoriedad de la cédula de habilitación para empadronarse
Q 04659/09	Obligatoriedad de la cédula de habilitación para empadronarse
Q 01348/09	Acreditación de la residencia para empadronarse
Q 02608/09	Trámites telemáticos para acceder al padrón

5. Coacción administrativa

1. La retirada de vehículos de la vía pública

El artículo 71 del Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, establece que la Administración puede proceder, de acuerdo con lo que reglamentariamente se determine, y si el obligado no lo hace, a retirar el vehículo de la vía y a depositarlo en el lugar que designe la autoridad competente, según si éste se encuentra dentro o fuera del poblado, en diversos casos que se especifican en el mismo precepto y siempre y cuando constituya un peligro, cause graves alteraciones en la circulación de vehículos o peatones o en el funcionamiento de algún servicio público o deteriore el patrimonio público, y también cuando se pueda presumir racionalmente el abandono.

A pesar de que a lo largo del precepto se establecen con detalle una serie de situaciones que dan lugar a la retirada de los vehículos, como, por ejemplo, el estacionamiento en zonas de limitación horaria (Q 05300/08), o en carriles o partes de la vía reservadas exclusivamente a la circulación o al servicio de determinados usuarios (Q 02668/08, Q 04950/08, Q 03845/09, Q 03958/09, Q 05129/09), y que es preciso tener en cuenta que esta normativa hay que conjugarla con la atribución de los municipios, en el ámbito de esta Ley, de competencias para retirar los vehículos de las vías urbanas y depositarlos posteriormente, son frecuentes las quejas de los titulares de los vehículos.

En algunos casos, las quejas se fundamentan en el hecho de que, pese a que se estiman las alegaciones

hechas en descargo de los hechos imputados, no se devuelven a los ciudadanos los importes de la tasa de la grúa (Q 05260/08, Q 02882/09, Q 03827/09) y, en otros, se fundamentan en la falta de cumplimiento por parte de la propia Administración titular de la vía de la obligación de mantener las señales en las mejores condiciones posibles de seguridad para la circulación, o bien las condiciones respecto de la instalación y la conservación de las señales y las marcas viales (Q 05300/08, Q 03165/09).

No obstante, es preciso distinguir los supuestos en los que el sobreseimiento de los expedientes sancionadores o la anulación de las sanciones impuestas se debe a cuestiones formales propias de la tramitación del procedimiento (prescripción, errores en la notificación, etc.), y en los que la Administración no ordena la devolución de la tasa de la grúa a los usuarios, de aquellos otros en los que realmente la comisión de la infracción es inexistente (mantenimiento defectuoso de la señal, falta de vigencia del vado, etc.), en cuyo caso el Síndic ha sugerido, cuando no se ha apreciado de oficio, la devolución del importe de la tasa indebidamente cobrado.

La retirada de un vehículo de motor de la vía pública y la tramitación de un expediente sancionador tienen una clara independencia

Así, con relación a la primera de las circunstancias mencionadas de anulación de las sanciones sin devolución de la tasa de la grúa (Q 00417/09), se ha recordado a los interesados que es preciso tener presente que la retirada del vehículo a motor de la vía pública y el expediente sancionador tienen una clara independencia, ya que la retirada del vehículo es una medida cautelar de naturaleza no sancionadora y tendente al restablecimiento de una situación de plena legalidad viaria, mientras que la multa pecuniaria o la sanción derivan de la tramitación y la resolución del expediente sancionador a que el hecho determinante pueda dar origen.

Un caso más complejo es el de la retirada de la vía pública de los vehículos como consecuencia del abandono real o presunto y el tratamiento que hay que darles como residuo sólido urbano (Q 03476/07, Q 05498/08, Q 02778/09).

La norma es clara al establecer la presunción racional de abandono cuando hayan transcurrido más de dos meses desde que el vehículo haya sido depositado, después de que la autoridad competente lo haya retirado de la vía pública y cuando se encuentre estacionado por un

periodo superior a un mes en el mismo lugar y tenga desperfectos que hagan imposible el desplazamiento por sus propios medios o le falten las placas de matrícula.

Sin embargo, establece la obligación, tanto en el primero de los casos (más de dos meses de depósito desde la retirada de la vía pública), como cuando el vehículo disponga de placas de matrícula o de algún signo o marca que permita la identificación de su titular, de requerirlo para que en el plazo de quince días retire el vehículo del depósito con la advertencia de que, en caso contrario, procederá a tratarlo como residuo urbano.

Este año destaca la resolución dictada con relación a la queja 00531/08, en la que, fruto de los incumplimientos de la normativa mencionada detectados a lo largo de la tramitación de un procedimiento sancionador, se ha recomendado al Ayuntamiento de La Garriga que estudie la implantación de un protocolo para acreditar convenientemente, con carácter previo, los supuestos en los que procederá a retirar de la vía pública los vehículos de los que se pueda presumir el abandono.

Igualmente, se ha recomendado la modificación del modelo de carta enviado por la policía local a los titulares de los vehículos, donde consta la advertencia del tratamiento de éstos como residuo sólido si cuando presentan síntomas de abandono no se retiran de la vía pública en el plazo de quince días.

Finalmente, puesto que se procedió a la destrucción del vehículo de la persona interesada, sin que en ningún momento hubiese quedado probado el estado de abandono que originó la retirada, y sin que se hubiese dado al titular la oportunidad de recuperarlo del lugar donde había sido depositado desde que se retiró de la vía pública, hecho que vulneraba las disposiciones legales, se pidió al consistorio que se anulase la sanción impuesta, y también que se estudiase la forma de resarcir económicamente a la persona interesada por la pérdida sufrida.

Actuaciones más significativas		
Código	Asunto	
Q 05300/08	Disconformidad con multas por estacionamientos indebidos	
Q 02668/08		
Q 04950/08		
Q 03845/09		
Q 03958/09		
Q 05129/09		
Q 05260/08	Anulación de sanciones sin devolución del importe de la grúa	
Q 00417/09		
Q 02882/09		
Q 03827/09		
Q 03476/07		Retirada de la vía pública de un vehículo
Q 05498/08		
Q 02778/09		
Q 00531/08		

Q 05300/08 Falta de cumplimiento por parte de la
 Q 03165/09 Administración de la obligación de mantener las señales en buenas condiciones

2. La percepción mínima

Con relación a la percepción mínima, cabe destacar la actuación 02428/07, que se inició con la finalidad de aclarar qué tipo de ingreso es la percepción mínima, su naturaleza jurídica, y también la normativa general y específica que la regula.

Así, diversas quejas recibidas por la imposición de la percepción mínima tenían como denominador común que la Administración reclamaba inicialmente a un usuario de un servicio público un importe respecto del cual no existía la cobertura legal necesaria, ni estaba regulado el procedimiento de aprobación del importe mencionado, ni el procedimiento administrativo que se habilitaba para el cobro inmediato de dicha cantidad, al que se tenía que añadir la falta total de publicidad y de conocimiento que el ciudadano tiene a priori de la existencia de esta obligación de pago.

Para resolver la inexistente regulación jurídica de la percepción mínima, el Síndic recomendó al Departamento de Política Territorial y Obras Públicas y al Departamento de Economía y Finanzas que, con los mecanismos que tenían a su alcance, impulsaran la regulación de una ley en la que se regulase la figura de la percepción mínima.

A pesar de que hasta ahora no se ha recibido respuesta a la sugerencia dirigida a las dos administraciones, se ha constatado que la Ley 26/2009, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, Financieras y Administrativas, modifica los apartados 3 y 4 del artículo 52 de la Ley 7/2004, de 16 de julio, de Medidas Fiscales y Administrativas, en el que se establecen las medidas aplicables para el uso indebido del servicio de transporte público de viajeros.

Con esta modificación, se da respuesta a algunos de los interrogantes que el Síndic había planteado a las distintas administraciones. Así, se dota la figura de la percepción mínima de cobertura legal, a la vez que se establece el procedimiento administrativo para el cobro de la percepción. En concreto, el importe se tiene que abonar en un plazo de treinta días desde el momento en que el personal de la empresa operadora expide el documento justificativo de la percepción. En el supuesto de que el pago se haga de forma inmediata, el importe se reduce un 50%.

Por otra parte, se concreta la cuantía de la percepción mínima, que se establece en 50 euros, a pesar de que se continúa desconociendo el procedimiento de aprobación de dicho importe, y también los criterios que utiliza la Administración para la obtención de la cuota que se impone a los ciudadanos y que posteriormente los

puede reclamar mediante un procedimiento sancionador.

Finalmente, es preciso señalar que la Ley 26/2009, de 23 de diciembre, deroga la Orden del Departamento de Política Territorial y Obras Públicas, de 21 de diciembre de 2001, sobre la percepción mínima aplicable, en diversos medios de transporte, a los viajeros y viajeras sin billete.

Con relación a los aspectos tributarios de la percepción mínima, el Síndic se ha dirigido en diversas ocasiones al Departamento de Política Territorial y Obras Públicas, el Departamento de Economía y Finanzas y la Autoridad del Transporte Metropolitano. Es una constante en todas las respuestas de la Administración la invocación de la propia normativa que se reitera de manera casi sistemática en los distintos informes: la antes mencionada Orden del Departamento de Política Territorial y Obras Públicas de la Generalitat, de 21 de diciembre de 2001, mediante la que se fijó el importe de la percepción mínima en 40 euros, cantidad que, según la disposición mencionada, se aplica a las personas usuarias que viajen desprovistas del correspondiente billete o título de transporte válido para el trayecto que hacen.

De los datos facilitados por la propia Administración, se desprende que la figura de la percepción mínima en cuestión se remonta al año 1979 y que siempre se ha regulado mediante esta orden del Departamento de Política Territorial y Obras Públicas de la Generalitat. Concretamente, el establecimiento de la percepción mínima se llevó a cabo mediante unas órdenes de 23 de enero y 26 de febrero de 1981.

Estas órdenes ya establecían el cobro de un importe para los viajeros desprovistos de billete en las líneas de Ferrocarriles de la Generalitat de Cataluña y Ferrocarril Metropolitano de Barcelona S.A.

De la escasa normativa, y de la argumentación insuficiente de los informes facilitados por la Administración en relación con la naturaleza y la base legal de la dicha percepción mínima, se extraen unas primeras conclusiones:

- La llamada *percepción mínima* es un ingreso de derecho público de carácter no tributario, previsto y fiscalizado en los presupuestos anuales de la Generalitat de Cataluña.
- La percepción mencionada no ha tenido, desde que se creó, y a lo largo de todos estos años, ningún tipo de antecedente ni base legal.

En cuanto a los aspectos sancionadores de la percepción mínima, cabe destacar la respuesta del Departamento de Economía y Finanzas, que establece que la aplicación estricta de la legislación vigente sería iniciar un expediente sancionador con los requisitos del título IX de la

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo común, e imponer, si procede, la sanción correspondiente a la infracción cometida. El propio informe establece que el mecanismo de la orden vigente en el momento de la respuesta, actualmente derogada, consiste en la exacción de una prestación pública patrimonial, que excluye la apertura de un expediente sancionador (al menos en un primer momento).

La percepción mínima se configura, a criterio del Departamento de Economía y Finanzas, como una exacción sustitutoria de una eventual sanción, de forma similar al recargo que actualmente dispone el artículo 27 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

De todo ello se desprende claramente que hasta ahora no había una norma con rango de ley que regulase expresamente la percepción mínima, circunstancia que se tenía que enmendar.

La percepción mínima ha estado largo tiempo sin estar regulada expresamente por una norma con rango de ley

Aparte de esta actuación, hay otras quejas referentes al cobro de la percepción mínima a los usuarios de los transportes públicos y que obedecen a distintos motivos.

En la queja 01917/09, Ferrocarriles de la Generalitat dejó sin efectos la percepción mínima que se había impuesto. Sin embargo, la usuaria reclamaba una disculpa por parte de la Administración, ya que consideraba que el trato recibido por el empleado de la estación de ferrocarriles fue incorrecto, puesto que no tuvo en cuenta sus limitaciones físicas. Por este motivo, el Síndic recordó a la Administración la necesidad de ofrecer un trato adecuado a las personas de acuerdo con los principios de buena conducta administrativa.

Otras personas se han dirigido al Síndic para poner de manifiesto su disconformidad con la actuación de TMB a la hora de imponer la percepción mínima. En dos casos concretos, la Administración no tuvo en consideración las alegaciones y las pruebas aportadas por las personas interesadas a la hora de justificar el hecho de viajar sin un título de transporte válido (Q 01449/09) y con un título de transporte sin validar (Q 00498/09).

En otros casos, el fundamento de la reclamación se basa en la actuación de los revisores de los transportes públicos (Q 00163/09) cuando deciden la imposición de la percepción mínima.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
A/O 02428/07	Sobre la naturaleza de la percepción mínima y la normativa que la regula
Q 01917/09	Disconformidad con el cobro de la percepción mínima por los Ferrocarriles de la Generalitat
Q 01449/09	Disconformidad con la actuación de TMB
Q 00498/09	a la hora de imponer la percepción mínima
Q 00163/09	Disconformidad con la actuación de los revisores de los transportes públicos a la hora de imponer la percepción mínima

3. La identificación del conductor responsable de la infracción

Tal y como establece el aún vigente artículo 72.3 del Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, el titular o arrendatario del vehículo con el que se haya cometido una infracción, debidamente requerido para hacerlo, tiene el deber de identificar, de forma veraz, al conductor responsable de la infracción, y éste es el origen de muchas de las quejas recibidas sobre esta cuestión (Q 00582/09).

El problema de la identificación del conductor responsable de la infracción se complica cuando se trata de infracciones cometidas con vehículos de empresas, cuyo titular es una sociedad a la que corresponde hacer la identificación del conductor que comete la infracción.

Los defectos de notificación, por el hecho de que no se llevan a término correctamente, de acuerdo con lo establecido por el artículo 59.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, comportan que el titular del vehículo no identifique al conductor y, en consecuencia, se sobresea este expediente y se incoe uno nuevo por no haber identificado al conductor responsable de la infracción, cuando en realidad la sociedad no ha tenido conocimiento de la presunta infracción.

Es preciso tener presente que el objeto de toda notificación administrativa, y de las formalidades de que está revestida, es garantizar que el contenido del acto, en este caso la comisión de una infracción grave por no haber identificado al conductor del vehículo, llegue a conocimiento de la persona interesada, hecho que en el caso de las personas jurídicas supone la entrega de la notificación en el domicilio social de la empresa o, si no consta, en otro donde se encuentren personas dependientes que se puedan hacer cargo y hacerlo llegar al responsable de la entidad.

Son un ejemplo de ello las quejas 01462/09 y 01463/09, en las que la empresa titular del vehículo tiene sede en Madrid. En ambos expedientes, tramitados por el Servicio Catalán de Tráfico, los intentos de notificación de las infracciones se llevaron a cabo sin haber respetado la diferencia de una hora que establece la sentencia del Tribunal Supremo (Sala de lo Contencioso Administrativo), de 28 de octubre de 2004. Puesto que los intentos fueron infructuosos, la Administración procedió a la publicación edictal.

El Síndic puso de manifiesto al Servicio Catalán de Tráfico que, teniendo en consideración que la notificación edictal no garantiza el conocimiento efectivo por parte de la persona interesada del acto o la resolución que le afecta, sólo se tiene que acudir a este tipo de notificación cuando han resultado infructuosos los dos intentos previos de notificación y cuando estas notificaciones se han practicado de acuerdo con lo establecido por la normativa. En esta queja, además, se da el agravante de que la empresa tenía sede en Madrid, y por este motivo aún era más difícil que se pudiese enterar de la notificación edictal publicada en el DOGC.

Por este motivo, el Síndic sugirió la anulación de ambos expedientes, ya que el intento de notificación infructuoso fue defectuoso, lo que provocó indefensión a la empresa titular del vehículo por no haber podido identificar al conductor responsable de la infracción.

La identificación del conductor responsable de la infracción es especialmente problemática en los casos de infracciones cometidas con vehículos de empresas

Por otra parte, también es ilustrativa la queja 04127/08, en la que el Ayuntamiento de Sabadell aceptó la sugerencia del Síndic, en el sentido de anular la sanción impuesta a la empresa reclamante por no haber identificado al conductor responsable de la infracción. La sanción inicial fue impuesta por haber estacionado el vehículo en zona de estacionamiento limitado sin poner tiquet o por hacerlo de manera que éste no fuera visible.

El acuse de recibo aportado por el consistorio acreditó que en el momento en que se practicó la notificación, el receptor sólo estampó el sello de la empresa pero no facilitó ni su identidad, ni su DNI, ni hizo constar ninguna firma legible o identificable, razón por la que se tendría que haber considerado este intento de notificación infructuoso y haber procedido a un segundo intento de notificación del acto administrativo, en los términos

establecidos en el artículo 59.2 antes mencionado, en una hora diferente dentro de los tres días siguientes.

El error formal en este caso causa indefensión a la empresa interesada y, como no ha quedado acreditado que ningún responsable de ésta haya sido notificado, no se puede hacer la aplicación automática del precepto 72.3 de la Ley de Tráfico. En este caso no había quedado acreditada la notificación del requerimiento en los términos legalmente establecidos y, en consecuencia, la indefensión causada a la empresa tenía que comportar la nulidad del procedimiento.

En la queja 01032/09, la persona interesada manifestó que no había recibido ninguna notificación previa a la de la resolución sancionadora, razón por la que no fue hasta la presentación del recurso de alzada que pudo identificar a la persona que conducía el vehículo en el momento en que se detectó el exceso de velocidad, vehículo que reconoce que alquiló.

Igualmente, la persona interesada, en el momento de presentar el recurso de alzada, pidió el envío a su domicilio de las pruebas acreditativas de la comisión de la infracción imputada, que el Servicio Catalán de Tráfico le denegó alegando que la persona interesada no había presentado alegaciones en el momento procesal oportuno.

Teniendo en cuenta estas circunstancias, el Síndic solicitó información relativa a los intentos de práctica de la notificación al domicilio de la persona a quien la empresa arrendadora del vehículo identificó como arrendataria, lo que no significa de forma indudable que fuese el conductor y, por lo tanto, el verdadero responsable de la infracción detectada por el cinemómetro.

De la documentación facilitada por el Servicio Catalán de Tráfico se constata que efectivamente se hizo un intento de notificación del acuerdo de incoación del expediente sancionador al domicilio de la persona interesada y se hizo constar en el boletín correspondiente al aviso de recepción la mención desconocido, pero no hay constancia de un segundo intento de notificación en el mismo domicilio dentro del plazo legalmente previsto, ni tampoco que se intentase la notificación por medio de anuncios en el tablón de edictos del ayuntamiento del último domicilio de la persona interesada, ni en el boletín oficial correspondiente, de acuerdo con lo establecido por el artículo 59, apartados 2 y 5, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Por contra, se envió al mismo domicilio la resolución sancionadora y, en este caso, se pudo efectuar la notificación de la sanción impuesta.

De la información facilitada también se desprende que en el mismo domicilio donde no se consiguió notificar el acuerdo de inicio del expediente sancionador, sí que se pudo practicar la notificación de la resolución del recurso de alzada, sin remitir a la persona interesada las pruebas pedidas, alegando, en el fundamento sexto de la resolución, que la persona interesada había tenido quince días una vez recibida la notificación de la denuncia para presentar las alegaciones oportunas.

Teniendo en cuenta que la Administración tenía constancia de la falta de recepción de la notificación de la denuncia, esta mención del fundamento sexto de la resolución sólo prueba la utilización, por parte del Servicio Catalán de Tráfico, de un modelo estandarizado de respuesta que en todo caso resulta contrario a las buenas prácticas que tiene que observar la Administración en sus respuestas expresas a las personas interesadas.

La falta de identificación del conductor por la sociedad titular del vehículo deriva en buena parte de defectos y errores formales en las notificaciones

En este caso, quedó acreditado que la persona interesada no fue notificada de la denuncia y, por lo tanto, no pudo ejercer su derecho a la defensa con carácter previo a la resolución sancionadora, y por este motivo el Síndic ha sugerido la anulación de la sanción. Esta sugerencia está pendiente de respuesta por parte del Servicio Catalán de Tráfico.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 00582/09	Falta de identificación del conductor
Q 01462/09	por el desconocimiento de la infracción
Q 01463/09	
Q 04127/08	
Q 01032/09	

1.2. Responsabilidad patrimonial

1. La falta de resolución y los defectos de procedimiento como problemas recurrentes

Una de las irregularidades procesales que más a menudo se constatan en los procedimientos de responsabilidad patrimonial, pero también en otros tipos de procedi-

mientos administrativos, es la falta de resolución de la reclamación o la solicitud. El derecho a obtener una resolución a la reclamación planteada es una de las manifestaciones más claras del derecho a una buena administración y, por lo tanto, uno de los aspectos sobre los que el Síndic tiene que insistir con más énfasis, pese al riesgo de ser reiterativo.

En algunos casos, las administraciones, cuando el Síndic les pide información sobre una reclamación que no se ha resuelto, responden que es preciso considerarla resuelta por el mecanismo del silencio administrativo y que esta resolución por silencio deviene firme si no ha sido impugnada dentro de plazo. Por contra, cabe destacar que la eventual desestimación por silencio administrativo no exonera de la obligación legal de resolver expresamente la reclamación presentada y que sólo condiciona el sentido de la resolución expresa que es preciso dictar cuando el silencio es positivo.

El silencio administrativo no exonera de la obligación de resolver

La resolución por silencio negativo faculta a la persona interesada para formular el recurso que corresponda legalmente, pero en ningún caso se puede considerar que la resolución por silencio deviene firme, ya que ello significaría que la inactividad de la Administración, como incumplimiento del deber legal de tramitar y resolver de acuerdo con los preceptos que regulan el régimen de responsabilidad patrimonial de las administraciones, la dejaría en mejor posición, con la firmeza de la resolución, que si hubiese resuelto expresamente. Además, la firmeza de la resolución presunta iría en contra de la pretensión perseguida con la figura del silencio administrativo, que es evitar que la inactividad de la Administración frustre la legítima pretensión de obtener un pronunciamiento con relación a su solicitud y posibilitar la formulación de recurso, pese a la falta de respuesta.

En cuanto a esta cuestión, es preciso mencionar, como ejemplo de una doctrina consolidada del Tribunal Constitucional, la Sentencia 14/2006, de 16 de enero, que considera que, ante el incumplimiento de la obligación de tramitar y resolver expresamente, el cómputo del plazo para formular recurso no se inicia hasta que la persona interesada hace una manifestación en este sentido o interpone el recurso que corresponda.

Así lo recordó el Síndic al Ayuntamiento de Arbúcies, que consideraba que la reclamación por daños derivados de un accidente había sido desestimada por silencio administrativo y que esta resolución era firme (Q 01743/09). En términos similares, el Síndic se dirigió al

Departamento de Política Territorial y Obras Públicas, que consideraba resuelta por silencio administrativo una reclamación por daños en una finca agrícola pretendidamente derivados de una actuación viaria en el término de Sant Feliu de Guíxols (Q 03266/09).

La correcta tramitación y resolución del procedimiento es una manifestación del derecho a una buena administración

En otros casos, la Administración considera que ha dado una respuesta adecuada si ha enviado a la persona interesada el informe técnico que valora su reclamación. Sin menoscabar el valor de esta información para quien reclama, cabe destacar que no puede sustituir la tramitación y la resolución de la reclamación de acuerdo con el procedimiento establecido, sin perjuicio de requerir, si procede, la enmienda de la reclamación. Éste es el caso de una queja por falta de respuesta a una reclamación por daños dirigida al Ayuntamiento de El Vendrell (Q 03798/09). El Síndic recordó al Ayuntamiento el deber de tramitar y resolver las reclamaciones de responsabilidad patrimonial de acuerdo con el procedimiento que establece el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los Procedimientos en Materia de Responsabilidad Patrimonial.

Nuevamente, cabe destacar en este caso que la correcta tramitación del procedimiento garantiza que se puedan investigar las circunstancias que han concurrido y que el ciudadano pueda aportar pruebas y hacer alegaciones. Por otra parte, cabe destacar que la resolución expresa permite al reclamante conocer las razones que fundamentan la decisión de la Administración y contradecirlas a través de los recursos establecidos legalmente. En definitiva, la tramitación de acuerdo con el procedimiento establecido y la resolución expresa no son sólo una obligación legal para la Administración que la institución del silencio administrativo no exonera, sino que constituyen la vía establecida para averiguar objetivamente los hechos y valorar la reclamación, y una manifestación del derecho a una buena administración.

Hay otros casos en los que la Administración, si bien cumple formalmente el deber de resolver expresamente la reclamación, lo hace prescindiendo absolutamente del procedimiento establecido.

Éste es el caso de un vecino de Barcelona que reclamó el resarcimiento de los gastos que le había causado el atraso en comunicarle el ingreso de su motocicleta en el depósito municipal del

Ayuntamiento de Barcelona. La respuesta al Síndic, que se facilitó con un retraso considerable, dio lugar a las consideraciones siguientes: por un lado, que las gestiones que el informe municipal decía que se habían hecho no se habían comunicado al reclamante, que sólo había recibido una comunicación en la que BSM (Barcelona de Servicios Municipales), la entidad gestora del servicio de depósito municipal, le indicaba que no se consideraba responsable. Por otra parte, y muy especialmente, se destacó que estas gestiones dirigidas a valorar la reclamación y a dar respuesta se tenían que enmarcar en el procedimiento previsto normativamente para resolver las reclamaciones de responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas y que se tenía que agilizar al máximo esta tramitación, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde que se presentó la reclamación (Q 04015/07).

Pese a todo, la falta de resolución o la resolución al margen del procedimiento establecido, a pesar de ser más destacables, no son las únicas irregularidades procesales que cabe destacar. Si bien es cierto que no todas las irregularidades formales tienen trascendencia desde la perspectiva del derecho de las personas al procedimiento como garantía, a continuación se reseñan algunas de las que sí tienen.

Como en años anteriores, cabe destacar que los expedientes de responsabilidad patrimonial no siempre incorporan el informe del servicio al que se imputa el daño, pese a que el artículo 10 del Reglamento de los Procedimientos de las Administraciones Públicas en Materia de Responsabilidad Patrimonial establece que este informe es preceptivo.

Así, el Síndic indicó al Ayuntamiento de Palafolls con relación a una reclamación de responsabilidad patrimonial, cuya resolución se atrasaba significativamente, que se tenía que adoptar medidas por evitar que la tramitación del expediente se dilatase aún más en el tiempo y que se tenía que incorporar a la tramitación el informe preceptivo del servicio cuyo funcionamiento presuntamente había causado la lesión (Q 02975/07).

De los trámites del procedimiento de responsabilidad patrimonial que es preciso considerar esenciales, cabe destacar el de audiencia, por su incidencia en el derecho a defensa y participación de la persona interesada, en la medida en que le permite conocer el contenido del expediente, los informes y las pruebas practicadas, y formular alegaciones. También la motivación de la resolución es un requisito que tiene una incidencia especial en el derecho a defensa de quien reclama, en la medida en que la falta de motivación o cuando ésta es insuficiente le impide conocer los motivos de la resolución adoptada y contradecirlos.

Con relación a una reclamación contra el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia, el Síndic constató

que no se había practicado el trámite de audiencia, pese a su carácter preceptivo. Como se trataba de una situación que ya se había constatado anteriormente en otro expediente de queja y con relación al mismo ayuntamiento, recomendó que se revisase el protocolo de tramitación de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial para garantizar el cumplimiento de dicho requisito procesal.

Por otra parte, el Síndic remarcó que el informe de la compañía de seguros, que parecía que era el fundamento de la resolución desestimatoria, no incorporaba la motivación suficiente para ser determinante en la decisión adoptada. Desde esta perspectiva, destacó que una propuesta de resolución que incorporase los informes aportados durante la instrucción del expediente y una valoración del contenido y de los fundamentos jurídicos aplicables por parte del órgano instructor permitiría al órgano que debe resolver disponer de los argumentos técnicos y jurídicos para fundamentar su decisión. El Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia aceptó esta recomendación (Q 01770/09).

La resolución de la reclamación debe estar lo suficientemente motivada para permitir conocer los fundamentos de la denegación y contradecirlos

El Informe del Síndic de Greuges de Catalunya al Parlamento correspondiente al año 2002 hacía referencia a la previsión legal que el expediente de responsabilidad patrimonial lo inicie de oficio la Administración y remarcaba el acierto de esta previsión. Una buena comprensión por parte de la Administración pública del principio de solidaridad social, que constituye uno de los fundamentos de esta institución de resarcimiento, le tiene que llevar a asumir el protagonismo en el inicio de los procedimientos para declarar y hacer efectivo el derecho a indemnización de los ciudadanos lesionados a consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos.

En el caso de una intervención policial de entrada y registro en un piso en el que dañó la puerta y la cerradura, cuando la promotora de la queja formuló la reclamación por este motivo había ya transcurrido el plazo legalmente establecido para hacerlo.

Sin cuestionar la legitimidad de la intervención policial ni el hecho de que la prescripción de la acción comportaba, en este caso, que se tenía que desestimar la recla-

mación, el Síndic puso de manifiesto que las circunstancias descritas en la queja podrían haber determinado que se iniciase de oficio el procedimiento de responsabilidad patrimonial, antes de que se hubiese producido la prescripción.

La Administración tiene que iniciar de oficio el procedimiento de responsabilidad patrimonial si hay circunstancias que lo justifiquen

Si bien es cierto que no se puede establecer el automatismo del inicio de oficio del expediente de responsabilidad patrimonial en todos estos casos de actuaciones policiales de entrada en domicilios, en aquéllos donde no concurren los requisitos para iniciarlos por esta vía, tal vez se tendría que informar dentro de plazo a los posibles perjudicados por estas actuaciones policiales del derecho, si procede, de resarcirse de los daños y del procedimiento para hacerlo efectivo.

El Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación ha aceptado esta sugerencia (Q 01473/09).

Este mismo apartado del Informe del año 2008 hacía referencia a las dificultades que, a veces, comporta a las personas identificar a la Administración titular del servicio que les ha causado un perjuicio. Este año, es preciso hacer referencia nuevamente a esta cuestión, con motivo de una queja por una caída en torno al Monasterio de Poblet.

La promotora de la queja puso de manifiesto que se había dirigido sucesivamente al Ayuntamiento de Vimbodí, a la Diputación de Tarragona y al Departamento de Política Territorial y Obras Públicas, y que las tres administraciones habían considerado que, por las circunstancias de la caída, se tenía que considerar fuera del ámbito del vial o de las infraestructuras que cada una gestionaba.

Más allá de la dificultad de determinar qué Administración era la competente para valorar la reclamación –lo que ciertamente era complejo porque la caída se había producido en un punto de cruce entre las instalaciones de acceso al Monasterio, el aparcamiento público situado en aquella área y la carretera de acceso– y el hecho de que la promotora de la queja finalmente decidiese formular reclamación judicial contra las tres administraciones, el Síndic quiso destacar, en el caso del Departamento de Política Territorial y Obras

Públicas, que la resolución llegaba con un atraso más que notable, con relación a una reclamación formulada en el año 2003.

En este sentido, teniendo en cuenta que el pronunciamiento había sido finalmente en el sentido de considerar que el espacio donde se produjo la caída y donde se encuentra ubicada la señal no forman parte del ámbito del servicio que gestiona la Administración de la Generalitat, eso comportaba para la interesada que, a pesar del tiempo transcurrido desde la caída y desde que formuló una reclamación a tres administraciones diferentes (Ayuntamiento de Vimbodí, Diputación de Tarragona y el Departamento mencionado) aún no disponía de un pronunciamiento sobre el fondo de la reclamación planteada.

Por ello, el Síndic quiso recordar al Departamento mencionado que, tal y como han establecido los tribunales de justicia, un atraso significativo y no justificado a la hora de tramitar una reclamación de responsabilidad patrimonial puede generar, por sí solo, el derecho a ser indemnizado, si quien reclama acredita que concurren todos los requisitos que conforman la responsabilidad patrimonial de la Administración con relación a este atraso.

Finalmente, destacó también que no había constancia en la documentación aportada que se hubiese dado audiencia a la interesada, pese al carácter esencial y preceptivo de este trámite (Q 01189/09).

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 01743/09	Obligación de resolver y los efectos del silencio
Q 03266/09	
Q 03798/09	Un informe técnico no sustituye la obligación de tramitar y resolver
Q 04015/07	Falta de procedimiento
Q 02975/07	Atraso en resolver y falta de informe preceptivo
Q 01770/09	Falta de audiencia al interesado y motivación insuficiente de la resolución
Q 01473/09	Incoación de oficio del procedimiento de responsabilidad patrimonial
Q 01189/09	Dificultades para determinar la Administración responsable

2. La responsabilidad patrimonial del contratista

Una parte importante de las reclamaciones por daños derivados del funcionamiento de servicios públicos hacen referencia a supuestos en los que el gestor del servicio no es la propia Administración, sino una

empresa contratada a tal fin. Y no se trata de entidades empresariales creadas expresamente por la propia Administración para gestionar estos servicios, sino de empresas privadas ya existentes que la Administración contrata para encargarles la ejecución de una actividad o la gestión de un servicio concreto, mediante alguna de las formas de contratación pública (A/O 06678/06).

Con el crecimiento y la consolidación del fenómeno de la externalización de prestaciones y servicios públicos, la incidencia de la actividad de estas empresas en el ámbito de la actuación pública es cada vez más relevante y, correlativamente, el número de daños causados en el marco de servicios y actividades encargados a terceras empresas crece en proporción a la presencia y el peso específico más alto que tienen en el conjunto de la actividad pública.

Por lo tanto, una parte significativa de los incidentes con resultados lesivos que se producen en el marco de las prestaciones y las actuaciones públicas tienen el origen en la actividad de un contratista público y la eventual exigencia de responsabilidad se tendrá que sujetar a las reglas específicas que regulan este tipo de responsabilidad.

Dicho esto, es preciso señalar también que la configuración de la responsabilidad del contratista ha sido y es aún objeto de controversia entre la doctrina y ha dado lugar a pronunciamientos judiciales en sentidos bien diferentes, tanto en cuanto a la configuración sustantiva de esta responsabilidad –patrimonial objetiva o civil extracontractual– como a la delimitación de la responsabilidad de la Administración contratante y la del contratista. La mínima regulación que el legislador ha dedicado a la responsabilidad del contratista no contribuye, ciertamente, a resolver esta controversia.

No corresponde, en el ámbito de este informe, profundizar en la falta de concreción legal del régimen de responsabilidad del contratista ni tomar posición a favor de alguna de las tesis que se han suscitado en torno a esta cuestión. Sin embargo, sí que cabe destacar, por un lado, que el legislador ha perdido una oportunidad de clarificar este régimen y corregir las carencias con la aprobación de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, ya que el artículo 198 de este texto legal reproduce lo que ya establecía el contenido del artículo 97 de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas y ha mantenido, por lo tanto, las incertidumbres y la controversia que aquella previsión legal generó.

Por otra parte, también es preciso señalar que, desde la perspectiva de la persona que sufre el daño, que es la óptica que esta institución tiene que adoptar en el marco de su mandamiento estatutario, es evidente que resultaría más favorable la opción de considerar que es la Administración titular del servicio o la actividad

las que tienen que responder siempre de los daños que éstos causen a los particulares y de acuerdo con el régimen de responsabilidad patrimonial, sin perjuicio de la posibilidad de resarcirse de las consecuencias de esta responsabilidad ante el contratista que ha generado el daño. De esta manera, se garantizaría al perjudicado una respuesta de acuerdo con el régimen –sustantivo y procesal– propio de la responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas, con independencia de la forma de gestión escogida por la Administración titular del servicio.

Buena parte de los daños causados a los particulares son en el marco de servicios que la Administración ha contratado con empresas privadas

Sin embargo, esta opción no ha sido la escogida por el legislador, que ha limitado la responsabilidad de la Administración en estos casos a los daños que se deriven directamente de una orden o una cláusula impuesta por la Administración o de un proyecto confeccionado por la propia Administración.

La controversia del régimen legal de responsabilidad del contratista alcanza también la naturaleza del procedimiento de requerimiento previo a la Administración para determinar quién es responsable, previsto en el apartado 3 del artículo 198 de la Ley de Contratos del Sector Público. También en este caso, el Síndic tiene que destacar que la opción más favorable para quien reclama es considerar, como defiende un sector significativo de la doctrina y la jurisprudencia, que la Administración tiene que tramitar en estos casos un procedimiento de responsabilidad patrimonial ordinario –con la especificidad que habrá que dar audiencia al contratista–, resolver si se tiene que estimar la reclamación y, en caso afirmativo, determinar si la responsabilidad corresponde al contratista. El contratista y el reclamante podrían formular recurso en vía contenciosa administrativa contra esta resolución.

Con este planteamiento se garantizaría la unidad de régimen procesal y sustantivo de la responsabilidad derivada del funcionamiento de los servicios públicos y, al mismo tiempo, se evitaría que la persona perjudicada tuviese que formular una nueva reclamación, una vez concretado a quién corresponde responder para obtener el resarcimiento del daño. Pese a todo, es preciso tener en cuenta, tal y como se ha indicado, que el posicionamiento de los tribunales y de la doctrina con relación a

esta cuestión no es unívoco y que la redacción del artículo 198.3 de la Ley de Contratos del Sector Público tampoco aporta más concreción.

En cualquier caso, a falta de una mayor concreción normativa, el Síndic ha considerado que la Administración, cuando –ante una reclamación por daños derivados de una actividad o un servicio contratado con una empresa ajena– opta por indicar al perjudicado que es la empresa contratada quien tiene que hacerse cargo, al amparo de lo que establece el artículo 198 indicado, y sin entrar a valorar si se tiene que estimar la reclamación, es preciso que se cumplan, como mínimo, los requisitos siguientes:

- Dar audiencia al contratista en este procedimiento para determinar quién es responsable del daño.
- Notificar la resolución al perjudicado y al contratista y requerir a este último para que tramite y valore la reclamación.
- Establecer mecanismos en la contratación pública que garanticen una cobertura aseguradora adecuada a los daños derivados de la prestación del servicio y un control de la Administración titular del servicio sobre el protocolo de tramitación de estas reclamaciones y la respuesta que reciben los perjudicados.

Es preciso dar audiencia al contratista antes de imputarle la responsabilidad por el daño sufrido por el particular

En cuanto a este último requisito, cabe destacar que la Administración continúa siendo titular del servicio cuya prestación ha contratado y, por lo tanto, las condiciones en las que se presta y la atención a las reclamaciones de quien considera que ha sufrido un daño indemnizable no le pueden ser ajenas. En este sentido, es preciso articular, en el marco de la relación contractual, los mecanismos para garantizar una información y un control adecuados sobre la tramitación y la resolución de las reclamaciones de responsabilidad que se trasladan al contratista.

Así se indicó, poco antes de cerrar la redacción de este informe, al Ayuntamiento de Malgrat de Mar, con relación a una reclamación por daños presuntamente causados por el servicio municipal de grúa, bajo el régimen de concesión, al vehículo del promotor de la queja (Q 05545/09).

Más singular es un caso de reclamación por los perjuicios sufridos con motivo de un corte de suminis-

tro eléctrico en una zona donde se estaban ejecutando unas obras promovidas por la Dirección General de Carreteras. El promotor de la queja, antes de formularla, había hecho muchas gestiones con las empresas implicadas en la realización de las obras y el suministro eléctrico, que habían resultado totalmente infructuosas.

En este contexto, el Síndic creyó oportuno indicar al Departamento de Política Territorial y Obras Públicas que tenía que adoptar una postura proactiva para averiguar el origen del corte de electricidad y quién podía ser el responsable y, en su caso, si el promotor de la queja podía tener derecho al resarcimiento de los perjuicios sufridos, sin perjuicio de que fuese aplicable lo que establece la legislación sobre contratación pública en cuanto al reparto de la responsabilidad por daños entre el contratista y la Administración contratante.

La Administración tiene que verificar que el contratista resuelve de forma fundamentada las reclamaciones que le deriva

En este sentido, señaló que el procedimiento previsto en aquella normativa para determinar quién ha de hacerse cargo de la reclamación por daños podía ser un buen instrumento para llevar a cabo las indagaciones indicadas y para dar respuesta al reclamante. El Departamento de Política Territorial y Obras Públicas aceptó esta sugerencia (Q 03794/08).

Es preciso hacer mención también, en el ámbito de la responsabilidad del contratista, de una queja relacionada con una reclamación al Ayuntamiento de Teià con motivo de una inundación que el promotor de la queja imputaba al desbordamiento de la red de alcantarillado.

El Ayuntamiento de Teià, para valorar las reclamaciones por daños formalizadas como consecuencia de esas inundaciones, pidió un informe a los servicios técnicos municipales sobre el origen de los daños indicados, y los técnicos atribuyeron la causa del daño al hecho de que la empresa contratada para ejecutar determinados trabajos en la red de alcantarillado no selló los sumideros, y eso provocó la entrada de agua de lluvia que afectó a diversos particulares, entre ellos, el promotor de la queja.

Ante esta valoración técnica, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Teià que diese continuidad a la tramitación del expediente de responsabilidad patrimonial incoado, con audiencia a la persona interesada y al contratista;

y dictase resolución, sin perjuicio de imputar la responsabilidad por el daño al contratista de la obra de urbanización, de acuerdo con el artículo 198 de la Ley 30/2007, si consideraba acreditados los requisitos establecidos legalmente para determinar que hay responsabilidad. Esta recomendación está pendiente de respuesta en el momento de finalizar la redacción de este informe (Q 01409/09).

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 05545/09	Daños en un vehículo, presuntamente causados por el servicio de grúa municipal
Q 03794/08	Las dificultades para determinar quién ha sido el agente causante del daño en una obra viaria
Q 01409/09	La responsabilidad de un contratista que ejecutaba obras en la red de alcantarillado

3. Las reclamaciones por daños imputados a empresas públicas de transporte. Estado de la cuestión

En el año 2006 se hizo referencia a dos actuaciones sobre la tramitación de reclamaciones de responsabilidad por daños presentados contra dos empresas de titularidad pública que gestionan servicios de transporte: Ferrocarriles de la Generalitat de Cataluña (FGC) y Transportes Metropolitanos de Barcelona (TMB).

En aquella ocasión, las consideraciones que el Síndic formuló a las administraciones titulares de los servicios de transporte público que prestaban una y otra empresa pública exponían, en esencia, los fundamentos por los que, tanto en un caso como en el otro, el régimen aplicable a las reclamaciones por daños relacionados con la prestación de aquellos servicios tenía que ser el de responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas y que era necesario, por lo tanto, que la tramitación y resolución de aquellas reclamaciones se adecuase al régimen sustantivo y procesal propios de este sistema de responsabilidad.

En cuanto a FGC, el Síndic sugirió al Departamento de Política Territorial y Obras Públicas, con relación al régimen jurídico aplicable a estas reclamaciones, que regulase esta cuestión de manera expresa, ya fuese mediante la modificación de los estatutos de FGC o a través del desarrollo reglamentario de la Ley 4/2006, de 31 de marzo, Ferroviaria, y que estableciese la plena sumisión al régimen de responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas, el Síndic recordó, además, que la jurisdicción contenciosa administrativa es la competente para resolver, por la vía judicial, los recursos contra las resoluciones de aquellas reclamaciones.

El Departamento indicó al Síndic que valoraría esta recomendación y definiría el régimen de responsabilidad en el marco de la elaboración del Proyecto de Decreto de desarrollo reglamentario de la Ley 4/2006. Pese al tiempo transcurrido desde entonces, a estas alturas el Síndic aún no tiene constancia de que se haya concretado la propuesta normativa que tiene que abordar esta cuestión.

El Síndic sugirió al DPTOP que definiese el régimen jurídico aplicable a estas reclamaciones

En el caso de TMB, se finalizó la actuación cuando la Entidad Metropolitana del Transporte indicó que modificaría el protocolo de tramitación de las reclamaciones en el sentido que, a pesar de que inicialmente las reclamaciones se continuarían trasladando a la compañía aseguradora para que hiciese la valoración, si transcurridos 60 días no se llegaba a un acuerdo que resolviese convencionalmente la reclamación, se trasladaría a la EMT (Entidad Metropolitana del Transporte) para que esta entidad tramitase, si fuera el caso, la reclamación de conformidad con lo establecido en la Ley 30/1992, y el Reglamento de los Procedimientos de las Administraciones Públicas en Materia de Responsabilidad Patrimonial, aprobado por el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los Procedimientos de las Administraciones Públicas en Materia de Responsabilidad Patrimonial.

El Síndic entendió entonces que las pautas de tramitación indicadas, si bien no determinaban un sometimiento pleno de la tramitación de las reclamaciones al régimen sustantivo y procesal que considera que corresponde aplicar a este tipo de reclamaciones, sí que garantizarían, en caso de desacuerdo con la decisión inicial, la tramitación de la reclamación con las garantías establecidas normativamente.

No obstante, una queja formulada en el año 2009 por daños pretendidamente causados por el funcionamiento deficiente de un validador de una estación de metro, ha puesto de manifiesto que, al menos con relación a este caso concreto, la tramitación de la reclamación no se ajustaba a aquel protocolo, y así se ha puesto de manifiesto a la EMT. Esta queja se encuentra en tramitación en el momento de cerrar la redacción de dicho informe (Q 01538/09).

Es preciso hacer referencia también a una reclamación por daños derivados de un accidente de tráfico que el promotor imputaba a un vehículo de TMB. Más allá de

las circunstancias concretas del caso, conviene destacar que en este caso tanto TMB como la EMT consideraron que la reclamación se tenía que valorar de conformidad con las normas que regulan el tráfico y la responsabilidad civil derivada de la circulación de vehículos.

Por contra, el Síndic señaló que, a pesar de que, ciertamente, la persona perjudicada no lo era en condición de usuaria del servicio de transporte público, el accidente se había producido en el marco de la prestación de dicho servicio y señalaba diversos pronunciamientos judiciales en este sentido, que entendía que era necesario tener en cuenta a la hora de valorar el procedimiento que se tenía que aplicar a la reclamación.

El Síndic señaló, asimismo, que se tenía que tener en cuenta que la inexistencia de atestado o de informe emitido en el momento del accidente dificultaba específicamente la reclamación en este caso. Así, más allá de la controversia sobre el régimen de responsabilidad aplicable, consideró que se tenía que facilitar las reclamaciones derivadas de accidentes de tráfico con vehículos de transporte público y dar instrucciones a los conductores para que rellenasen el atestado siempre y cuando fuese posible.

Destacó, en este sentido, que la situación que se planteaba no era un accidente entre particulares, sino entre un vehículo particular y un vehículo conducido por un servidor público, y esta condición obliga, a criterio de esta institución, a tener un cuidado especial de los derechos de los ciudadanos. TMB no ha aceptado esta recomendación (Q 05207/08).

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
A/O 06678/06	Régimen jurídico aplicable a las reclamaciones por daños dirigidas a entidades privadas que prestan servicios públicos
Q 01538/09	Daños por un incidente en un validador en una estación de metro
Q 05207/08	Responsabilidad derivada de un accidente de tráfico entre un particular y un autobús

4. Casos singulares de reclamaciones de responsabilidad patrimonial

Bajo este enunciado se incluyen las actuaciones relacionadas con las reclamaciones por responsabilidad patrimonial que cabe destacar en este informe, pero que, por su especificidad, no encajan en ninguno de los epígrafes en los que se ha dividido este capítulo.

En el ámbito del funcionamiento del servicio público educativo es relativamente frecuente que se produzcan incidencias con resultados lesivos, sobre todo en el

marco de las actividades de recreo, donde los alumnos gozan de una mayor libertad de movimiento y donde la propia dinámica de las actividades y los juegos comporta, por sí misma, un riesgo mayor de incidentes con resultado lesivo.

La doctrina que se desprende de las sentencias y los dictámenes de la Comisión Jurídica Asesora en esta materia intenta delimitar los requisitos, dentro del marco general de la responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas, para que el resultado dañoso sea imputable a la Administración titular del servicio público educativo en estos supuestos.

En el marco de esta doctrina, se ha señalado que la función de vigilancia es inherente al servicio público educativo y que este deber o esta función de vigilancia no se puede interpretar de forma absoluta y abstracta, sino en función del tipo de actividad y, entre otros, de los riesgos creados por los propios alumnos.

En el caso del daño sufrido por una alumna a consecuencia de la agresión de un compañero de escuela, el Síndic consideró que se tenía que tener en cuenta que, antes de este incidente, había habido antecedentes de otros incidentes provocados por el mismo alumno, lo que significaba que tal vez se tendrían que haber adoptado medidas preventivas y de vigilancia más exhaustivas para evitar otros accidentes como el que sucedió.

La conducta violenta de un alumno no excluye automáticamente la responsabilidad de la Administración educativa

De acuerdo con estas consideraciones, el Síndic sugirió que se revocase la resolución que desestimaba la reclamación del alumno y que se dictase otra que fuese estimatoria.

El Departamento de Educación no aceptó esta sugerencia, ya que entendió que, en este caso concreto, en el momento de los hechos había los profesores habituales para la vigilancia, y que se trataba de un hecho fortuito, inevitable y ajeno a la actuación de la Administración.

Con esta respuesta, el Síndic dio por finalizada esta actuación, si bien quiso destacar la disparidad entre los hechos probados en las sentencias que mencionaba el Departamento en su respuesta y los que habían dado lugar a esta actuación. Los casos evaluados en aquellas sentencias tenían en común que se trataba de accidentes fortuitos, con intervención de otros alumnos, que no se podían calificar de agresiones. Por contra, en el caso

al que hacía referencia la queja, los antecedentes determinaban que el daño lo provocó un puñetazo de un alumno, cuya situación y antecedentes –recogidos en un informe de la propia Administración educativa– requerían medidas preventivas y de vigilancia de los profesores más exhaustivas que las exigibles con carácter ordinario para todos los alumnos en general durante el tiempo de recreo (Q 05293/08).

En el Informe correspondiente al año 2008 se dedicaba un epígrafe a las dificultades que a menudo comporta para los ciudadanos la carga de probar la realidad y la cuantificación del daño sufrido y la relación de causalidad con el funcionamiento del servicio público. Así, se apuntaba que la Administración tenía que hacer un esfuerzo para aportar al expediente los informes técnicos que pudiesen contribuir a determinar y valorar las circunstancias de la reclamación.

La Administración no puede exigir la prueba de lo que ya consta razonablemente acreditado en el expediente administrativo

A aquellas consideraciones, es preciso añadir que el esfuerzo probatorio que se pide a quien reclama debe ser proporcionado y no puede requerir aportar elementos de prueba para acreditar extremos que ya han sido razonablemente probados con otros instrumentos.

Así se indicó al Ayuntamiento de Vilanova i la Geltrú con relación a la acreditación y la cuantificación del daño sufrido y cuando ya existían en el expediente elementos suficientes para considerar acreditada la realidad del daño alegado y para ponderar la entidad económica. El Ayuntamiento mencionado aceptó la sugerencia del Síndic (Q 01056/08).

Las reclamaciones de responsabilidad patrimonial derivadas de caídas en la vía pública continúan centrandose una parte significativa de las quejas recibidas en esta materia. A veces, el motivo de la queja no es el desacuerdo con las razones por las que ha sido rechazada, sino con la falta de resolución cuando se ha excedido con creces el plazo para hacerlo.

Éste es el caso de una queja en relación con la reclamación por daños físicos derivados de la caída al colisionar con unas pilonas poco visibles en el municipio de Balaguer (Q 04257/07). Puesto que la tramitación de la reclamación no se activó hasta que el Síndic se dirigió al ayuntamiento de aquel municipio, transcurridos dos

años y medio desde que se formuló, se señaló que se tenía que ser especialmente diligente en la tramitación y la resolución de la reclamación y que el esfuerzo probatorio que se exigiese al reclamante tenía que ser razonable y tener en cuenta el tiempo transcurrido desde que sucedieron los hechos. Asimismo, se destacó que las pilonas que habían provocado la caída, situadas cerca de un paso peatonal, eran poco visibles y convenía pintarlas para facilitar su visibilidad. Con la resolución estimatoria de la reclamación se consideró aceptada la sugerencia formulada. No obstante, no hay constancia de que se haya adoptado ninguna medida que haga más visibles las pilonas que provocaron la caída. El Ayuntamiento de Balaguer no aceptó las sugerencias indicadas.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 05293/08	La responsabilidad patrimonial en el ámbito del servicio público educativo
Q 01056/08	La carga de prueba del daño y su cuantía
Q 04257/07	La reclamación por caída en la vía pública

5. Contratación y patrimonio

1. Las actividades navideñas en las calles y en las plazas públicas

La destinación propia de las calles o las plazas es el uso común general, que es lo que puede ejercer cualquier persona utilizando el espacio de acuerdo con su naturaleza y cumpliendo las disposiciones que reglamentan su uso. Sin embargo, estos espacios pueden ser objeto de otros usos, como, por ejemplo, las actividades relacionadas con las fiestas navideñas, siempre que no contradigan a los intereses generales.

Una asociación cultural se dirigió al Síndic porque el Ayuntamiento ponía impedimentos para organizar el pesebre viviente de los oficios perdidos en las calles de Sant Guim de la Plana (Q 00319/09).

La asociación decía que el pesebre viviente es un acontecimiento altruista que lideran los vecinos, referente a la comarca, que había celebrado su 25º aniversario y que hasta entonces se había podido celebrar sin ningún condicionante por parte del Ayuntamiento, a pesar de que en la última edición éste ya había exigido a la asociación que tramitase una licencia de uso común especial de las calles para organizarlo.

La obtención de la licencia se condicionaba a hacer una aportación económica al Ayuntamiento para compensar las molestias que causa el montaje del pesebre viviente, a facilitar también al Ayuntamiento 100 entradas para

atender sus compromisos protocolarios y a depositar dos fianzas de 1.000 euros cada una, para responder de los daños que pudieran causarse.

Acto seguido, la asociación informó al Síndic que el Ayuntamiento había retirado la condición de facilitar las 100 invitaciones y la de la aportación económica para compensar las molestias del montaje, pero que había mantenido la exigencia de las fianzas.

El Síndic coincidió con el parecer del Ayuntamiento, que explicó que la licencia no estaba sujeta a ninguna tasa, en el sentido de no considerar arbitrario condicionar el otorgamiento de la licencia al depósito de una fianza, que se puede prestar por cualquiera de los medios previstos en derecho, como, por ejemplo, un aval, y que se devuelve una vez celebrada la actividad, si no se ha causado ningún daño. No obstante, también apreció que el desacuerdo se había generado, sobre todo, por el resto de compensaciones añadidas a la resolución de concesión de la licencia, y más teniendo en cuenta que el Ayuntamiento, hasta entonces, nunca había pedido ningún tipo de contraprestación para organizar esta actividad.

Si bien el Ayuntamiento había rectificado su postura inicial y no impuso estas contraprestaciones, el Síndic le manifestó que, teniendo en cuenta la naturaleza del acontecimiento, no las consideraba justificadas, con el objetivo último de evitar que, en próximas ediciones del pesebre viviente, pudiera repetirse este conflicto.

El Síndic también ha estudiado la instalación de un pesebre viviente en el patio-jardín de una residencia de la tercera edad en El Masnou, a consecuencia de una queja formulada por un usuario de la residencia, que discrepa de la decisión municipal, favorable a acceder a esta instalación, porque implicaría cerrar este espacio al uso público y al recreo de la gente mayor durante tres meses (Q 03987/09).

El Síndic informó al promotor que el análisis de la queja requería el estudio del régimen jurídico aplicable al espacio donde se tenía que instalar el pesebre viviente. En este sentido, el Ayuntamiento explicó que la finca donde se encuentra la residencia es de propiedad municipal y está calificada como servicio público. En cuanto al patio-jardín donde se tenía que instalar el pesebre, está destinado al uso público y no existe ninguna concesión que legitime su uso privativo, sin perjuicio de que la gente de la tercera edad haga un uso más intensivo que el resto de la población.

El Síndic manifestó que es posible que la instalación del pesebre condicionase temporalmente el uso de este patio-jardín, pero el Ayuntamiento, como titular del espacio y responsable de gestionarlo, está habilitado para autorizar la instalación del pesebre viviente en ejercicio de una competencia discrecional.

Puesto que el Ayuntamiento explicó que, durante el tiempo de instalación y de funcionamiento del pesebre viviente, se dejaría libre un espacio para permitir la entrada a la residencia y para los usuarios que querían estar al aire libre, el Síndic no apreció ninguna irregularidad en esta actuación municipal.

Finalmente, el Síndic se ha pronunciado sobre el sistema utilizado por el Ayuntamiento de Granollers para seleccionar a las personas que quieren instalar una parada en la feria de artesanía de Navidades, porque una persona se quejó de que el consistorio no había aceptado su solicitud para participar en ella (Q 05563/08).

El Ayuntamiento informó al Síndic que, para seleccionar las solicitudes, opta por un criterio de antigüedad que prima básicamente por encima de otros. Además de la antigüedad, también tiene en cuenta la selección del artículo, de manera que se cumplan dos requisitos principales: que sean artículos artesanos producidos o elaborados por los propios vendedores y que tengan un artículo nuevo o con poca presencia en las ferias.

En la solicitud objeto de la queja, si bien la promotora indicaba que su producto de venta era ropa y complementos de artesanía, no aportaba ningún tipo de acreditación de la confección artesana de estos productos. Es por este motivo que el Ayuntamiento no admitió su petición.

El uso privativo que no comporta la transformación o modificación de la vía pública está sujeto al otorgamiento de una licencia. Cuando hay más solicitudes de licencia de las que es posible conceder, la concesión de las licencias se somete a un procedimiento que garantice los principios de objetividad, publicidad y concurrencia.

El sorteo es uno de los procedimientos que garantizan estos principios, puesto que es el azar lo que determina quién tiene que obtener el beneficio que representa el uso o aprovechamiento especial objeto de concesión. No obstante, es un método que se utiliza cuando a la Administración le es indiferente quienes sean las personas que tiene que autorizar, porque no se les exige ninguna cualificación especial.

Sin embargo, cuando a los solicitantes se les exige esta cualificación especial, la Administración puede determinar condiciones objetivas diferenciales para hacer la selección, mediante concurso, sin que ello signifique transgredir los principios mencionados o establecer criterios de ecuanimidad dudosa, siempre y cuando estén correctamente ponderados, publicitados y que la resolución de otorgamiento se motive de acuerdo con estos mismos criterios. El artículo 92.1 de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas, que, de acuerdo con la disposición final segunda, tiene carácter de legislación básica, distingue

entre el régimen de concurrencia y el sorteo, y valida los dos sistemas.

Por lo tanto, puesto que la antigüedad, el carácter artesanal o la novedad del producto pueden ser condiciones objetivas a tener en cuenta para seleccionar las solicitudes para participar a las ferias de Navidades, el Síndic no apreció ninguna irregularidad en relación con este aspecto de la queja.

Sin embargo, el artículo 70 de la Ordenanza de la Vía Pública de Granollers determina que si hay diversos solicitantes para la propia ocupación de la vía pública, se debe resolver teniendo en cuenta los principios de objetividad, publicidad y concurrencia y los otros méritos o requisitos recogidos en los pliegos de condiciones o las bases de la convocatoria.

Del informe municipal, no se deducía que los requisitos de acceso, las condiciones objetivas de selección, la documentación que se exige para acreditar requisitos y condiciones y el procedimiento para participar en la feria de Navidades estuviesen determinados en un pliego de condiciones o bases de la convocatoria, aprobadas por el órgano competente y publicadas de forma oficial. El informe tampoco decía nada sobre la publicidad del plazo para presentar las solicitudes o sobre la obligación del Ayuntamiento de resolverlas de forma motivada y expresa.

Por ello, el Síndic dijo al Ayuntamiento que se tenía que enmendar la tramitación informal de la selección de las solicitudes para participar en las ferias de Navidades. Si bien la información presencial y las comunicaciones telefónicas agilizan la tramitación, es preciso cumplir con el principio de seguridad jurídica, con el deber de adoptar las decisiones de acuerdo con el procedimiento previamente aprobado y publicitado, y de dar a conocer formalmente los motivos que fundamentan sus decisiones.

Recientemente, el Ayuntamiento de Granollers ha informado al Síndic que ha preparado las bases de participación en la feria de Navidades 2009, con el objetivo de dar la publicidad necesaria a la convocatoria de lugares, y la institución está haciendo su seguimiento.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 00319/09	Condicionantes para poder hacer el pesebre viviente en Sant Guim de la Plana
Q 03987/09	Disconformidad con la instalación de un pesebre viviente en el patio-jardín de una residencia de la tercera edad en El Masnou
Q 05563/08	Disconformidad por la denegación de la solicitud de participar en una feria de artesanos

2. Los cementerios municipales

Este año, el Síndic ha tenido la ocasión de pronunciarse sobre diferentes vertientes de la competencia municipal en la prestación del servicio público de cementerios, a consecuencia de la formulación de quejas sobre esta temática.

Un ciudadano se dirigió al Síndic porque el Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat no respondía a su petición de abrir un nicho del cementerio municipal, otorgado en el año 1942 a una señora ya traspasada, para depositar las cenizas de su madre, ya que en este nicho también está inhumado su padre desde el año 1981 (Q 05262/08). Después de que el Síndic pidiese información, el Ayuntamiento respondió al promotor que el reglamento del cementerio no permitía autorizar la apertura de una sepultura por voluntad de una tercera persona no titular en posesión del título, como era su caso.

Una vez examinado el reglamento, el Síndic constató que regula transmisiones provisionales de derechos funerarios cuando no sea posible llevar a cabo la donación ínter vivos o mortis causa, bien porque no pueda justificarse la defunción del titular del derecho, bien porque la documentación sea insuficiente o por ausencia de las personas que tengan derecho a ello.

En concreto, el reglamento determina que cuando el poseedor del título es una persona que no tiene relación de parentesco con el titular o cuando esta relación no puede acreditarse de forma fehaciente, esta persona puede solicitar la titularidad siempre que pueda justificar la inhumación a la sepultura del cadáver del cónyuge, ascendiente, descendiente o colateral hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo por afinidad con una antelación de cinco años a la fecha de la solicitud. En este caso, el poseedor del título está obligado a acreditar documentalmente la muerte del titular y que no ha sido otorgado testamento.

Si no es posible justificar la defunción del titular del derecho, el reglamento continúa diciendo que el poseedor de título puede solicitar provisionalmente la transmisión de la sepultura cuando hayan transcurrido treinta años desde la fecha de expedición del título y se encuentren inhumados el cadáver del cónyuge, ascendientes, descendientes o colaterales hasta el cuarto grado por consanguinidad o segundo por afinidad, con una antelación de cinco años a la fecha de la solicitud.

Visto este régimen jurídico, el Síndic propuso que la petición de abrir el nicho para depositar las cenizas de la madre se estimase y se otorgase a este ciudadano la transmisión provisional del derecho funerario porque su padre también estaba inhumado hacía más de cinco años, en el supuesto de que no pudiese acreditar documentalmente la muerte del titular y la falta de otorgamiento de testamento porque hubiesen transcurrido más de treinta años desde la fecha de expedición del título.

El Ayuntamiento aceptó la sugerencia del Síndic en el sentido de cambiar la titularidad del derecho funerario de forma provisional, para depositar las cenizas de la madre, pero lo condicionó al hecho de que el ciudadano lo solicitase y acreditase documentalmente la muerte del titular y que no había sido otorgado testamento. La Administración también dijo que revisaría el reglamento para solucionar situaciones como la planteada.

Los padres de un chico enterrado en el cementerio de Collserola hace más de treinta años, que vivieron en Barcelona hasta el año 1976 y que actualmente viven fuera de España, también se dirigieron al Síndic porque cuando fueron a visitar la sepultura, se encontraron con que los restos de su hijo habían sido trasladados al osario general y que ya no eran recuperables (Q 05403/08).

El Ayuntamiento informó que la decisión de Cementerios de Barcelona de desahuciar la sepultura deriva de la declaración de caducidad del derecho funerario, porque, después de haber transcurrido veinte años sin pagar la tasa de conservación, se produce el abandono de la sepultura.

Una vez examinada el ordenanza municipal de cementerios, el Síndic entendió que convergía el supuesto de lo que permite adoptar esta decisión, a la vez que comprendía también el desencanto del promotor ante la imposibilidad de recuperar los restos de su hijo.

Es preciso el máximo cuidado para resolver las incidencias sobre derechos funerarios y gestión de cementerios

Si bien no se puede elevar a problemática general la incidencia expuesta, el Síndic de Greuges pidió a la entidad gestora del cementerio de Collserola si era posible articular un sistema de identificación y de clasificación de los restos que provienen de desahucios de sepulturas, aunque fuese temporalmente, antes del traslado al osario general. La entidad expuso que es un problema de espacio lo que ha provocado las prácticas de desahucio, y esta falta de espacio en los cementerios impide habilitar uno para hacer efectivo el sistema propuesto.

El Síndic insistió en que se trata de un incidente desafortunado que pide estudiar un protocolo de actuación para evitar que suceda de nuevo, ya que son situaciones que, razonablemente, afectan de una manera especial a la sensibilidad de las personas afectadas. En este sentido, si técnicamente fuese posible, el Síndic indicó que una medida podía ser depositar los restos en el osario general dentro de sudarios, en cuyo exterior constasen los

datos identificativos, por lo que se evitarían los problemas de espacio aducidos y se facilitarían, al menos durante un periodo de tiempo, la identificación de los restos que se reclamen.

Cementerios de Barcelona respondió que, a causa de la estructura de los osarios generales actuales, es imposible recuperar ningún resto que se deposite, aunque esté dentro de un sudario. Sin embargo, la entidad dijo que estudiaría la posibilidad de adecuar los osarios de manera que fuesen accesibles, sin que constituyese ningún peligro para las personas que tuviesen que recuperar los restos. El Síndic está haciendo un seguimiento.

Finalmente, el Síndic se ha dirigido al Ayuntamiento de Sabadell por una cuestión relacionada con un error en la adjudicación de un derecho funerario que ya estaba a nombre de otra familia (Q 01055/09).

En este sentido, la familia de la presunta titular se dirigió al Síndic para indicar que siempre había abonado las tasas pertinentes y, en el momento de enterrar a su madre, se encontró que en la lápida de la sepultura constaba el nombre de otra familia. Cuando el promotor de la queja pidió la licencia para cambiar la lápida, el Ayuntamiento constató el error, denegó la licencia, dejó sin efecto el título de concesión erróneo y comunicó a la persona interesada que, transcurrido el tiempo normativamente establecido para la exhumación, podía instar el traslado de los restos de su madre.

En vista del relato de los hechos, de las circunstancias que habían concurrido y, sin prejuzgar aquello que pueda resultar de una hipotética reclamación de responsabilidad patrimonial, el Síndic sugirió que el futuro traslado de los restos al lugar definitivamente asignado no significase un gasto para la familia interesada. El Ayuntamiento de Sabadell indicó que, cuando se solicite este traslado, se harán los trámites necesarios para la subvención de la tasa correspondiente.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 05262/08	Transmisión provisional de un derecho funerario
Q 05403/08	Traslado de restos al osario general por desahucio de una sepultura
Q 01055/09	Error en la adjudicación de un derecho funerario

3. La adjudicación de las licencias de taxi mediante concursos

De acuerdo con el artículo 5.1 de la Ley 19/2003, de 4 de julio, del Taxi, las entidades locales otorgan las nuevas licencias para prestar el servicio urbano de taxi mediante concurso. El margen de actuación de que dispone la

mesa de contratación para valorar las ofertas y proponer la más ventajosa se tiene que analizar de acuerdo con la jurisprudencia sobre los criterios de adjudicación en el ámbito de la contratación administrativa.

Un taxista que presentó una oferta para obtener una licencia del servicio urbano de taxi, en el marco de un concurso convocado por el Ayuntamiento de Torroella de Montgrí- l'Estartit, se dirigió al Síndic porque no resultó adjudicatario a consecuencia de una pequeña diferencia de puntuación respecto a quien la obtuvo. Según el promotor, además de otras circunstancias, fue la reinterpretación incorrecta por parte de la mesa de uno de los criterios de valoración del pliego de cláusulas administrativas particulares la que, finalmente, propició que no se le adjudicase (Q 01749/09).

El criterio de valoración que la mesa reinterpreta está relacionado con otras circunstancias del servicio, como, por ejemplo, el horario nocturno y la prestación del servicio en domingos y días festivos, y se valora con hasta 10 puntos. A su propuesta, los dos candidatos se comprometen a prestar estos servicios, pero la mesa aprecia que, aparte de valorar la intención de los licitadores de prestarlos, es preciso introducir un nuevo criterio de valoración que evalúe cómo ha funcionado hasta entonces el servicio de taxi en el municipio los domingos y festivos y durante el horario nocturno.

De acuerdo con los antecedentes que constan en el Ayuntamiento, es el otro licitador quien acredita que ha prestado estos servicios, a pesar de no ser del municipio y, en consecuencia, la mesa le otorga la puntuación máxima por este criterio (10 puntos), mientras que el promotor de la queja obtiene la mitad (5 puntos). La reinterpretación de este criterio tiene una incidencia real en la valoración final de las ofertas (57 puntos para el adjudicatario y 55 puntos para el promotor).

Si bien la Administración goza de una cierta discrecionalidad para apreciar cuál es la oferta más ventajosa, ésta está delimitada por los criterios objetivos que tienen que servir de base para la adjudicación y para la ponderación atribuida en cada uno de éstos en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

Una cuestión diferente es la atribución a la mesa de puntuar cada una de las ofertas, en el marco de la puntuación determinada en el pliego por cada uno de los criterios. La facultad de fijar la puntuación se fundamenta en la discrecionalidad técnica que ampara la actividad de la mesa, que, en cualquier caso, tiene que estar motivada y que únicamente es susceptible de enmienda cuando, una vez justificada su incidencia real en la valoración final, se acredita una irracionalidad o arbitrariedad, una desviación manifiesta de lo que establece el pliego o una interpretación alejada de sus previsiones, contraria a los principios de igualdad y libre concurrencia que tienen que regir la contratación pública.

En este caso, vistos los argumentos de la mesa para motivar la nueva reinterpretación del criterio de adjudicación, el Síndic apreció que, si bien son objetivos y sobradamente motivados, implican una desviación de lo que establece el pliego de cláusulas administrativas particulares y, en consecuencia, la mesa de contratación reinterpreta el criterio más allá del margen de actuación discrecional que le corresponde.

La discrecionalidad para apreciar la oferta más ventajosa está limitada por los criterios objetivos que sirven de base para la adjudicación

El Síndic entendió que converge esta desviación porque cuando se habla de la valoración de la profesión, el pliego alude literalmente a la “dedicación previa”, y ésta es una referencia que no menciona cuando describe la valoración del criterio relativo a la prestación en horario nocturno y en días festivos. En este caso, en una redacción de futuro, se afirma que “[...] se valorarán otras circunstancias relativas al servicio”. Por lo tanto, si el órgano de contratación hubiese querido valorar este criterio en función de la dedicación previa, ya sea en el municipio o en otras localidades, lo hubiese especificado, como lo hace en relación con la acreditación respecto a la profesión.

En consecuencia, si la mesa tan solo tenía que valorar el compromiso que manifiestan los licitadores en el sentido de prestar estos servicios, y todos lo incorporan a su propuesta, este compromiso se tendría que haber valorado de la misma manera a todos. Y si la mesa tenía dudas de cómo aplicar este criterio, tendría que haber elevado, a este efecto, una consulta al órgano que aprueba el pliego (la Junta de Gobierno Local) para clarificar esta cuestión, siempre antes de efectuar la propuesta de adjudicación.

Puesto que la reinterpretación del criterio de valoración tiene una incidencia real en la puntuación final y la Junta de Gobierno Local adjudicó la licencia de taxi al licitador propuesto por la mesa de contratación el 27 de noviembre de 2009, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que revisase la adjudicación.

4. El papel de la Administración ante incidencias en la ejecución de los contratos del sector público

Cuando la Administración adjudica a un tercero la ejecución de una obra o la prestación de un servicio, tiene que regular esta contraprestación de manera que pueda

controlar la ejecución con todos los mecanismos que el ordenamiento jurídico le facilita como órgano de contratación y titular de esta obra o servicio.

Un ciudadano se dirigió al Síndic disconforme con el precio que tuvo que pagar por la cesión y la transmisión de una plaza de aparcamiento público porque le constaba que el precio de venta por plaza estipulado en el contrato entre la empresa concesionaria y constructora del aparcamiento y el Ayuntamiento de Premià de Mar era muy inferior (Q 03215/08).

Aquí, la actividad administrativa es, en ejercicio de la competencia sobre la ordenación del tráfico, prestar un servicio público de aparcamiento municipal con el objetivo de satisfacer una necesidad de la colectividad y, por lo tanto, persigue finalidades de interés general. Además, el servicio público de aparcamiento se presta en un bien de dominio público que, con independencia de quién lo gestione, continúa siendo titularidad del Ayuntamiento.

Para ordenar esta operación, el pliego de cláusulas aprobado por el Ayuntamiento determina que la naturaleza del contrato que lo vincula con el adjudicatario es de concesión demanial de uso privativo. Por lo tanto, parece que le es aplicable el régimen jurídico escasamente previsto en el texto refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, para la financiación de la obra pública mediante concesión de dominio público, después de la modificación operada por la Ley 13/2003, de 23 de mayo.

El pliego estipula un canon único en favor del Ayuntamiento y la cesión gratuita a éste de un número de plazas de aparcamiento. Seguidamente, determina que es el concesionario el que decide libremente el precio de transmisión de las plazas, pero en la oferta tiene que especificar un precio medio orientativo con el valor de mercado que, al menos indirectamente, es un parámetro que es preciso tener en cuenta para adjudicar el contrato.

De acuerdo también con el pliego, la concesión se otorga a riesgo y ventura del adjudicatario, el Ayuntamiento no participa en su financiación ni asegura ningún tipo de beneficio, rendimiento o concepto asimilable. No consta ninguna referencia sobre revisión de precios. Finalmente, una vez adjudicada la concesión es el adjudicatario quien redacta el proyecto de obras y solicita la licencia de obras y actividades.

Cuando el Síndic se dirigió al Ayuntamiento para averiguar la certeza del aumento sustancial del precio de la plaza de aparcamiento, éste lo confirmó y explicó que era consecuencia de modificaciones introducidas por el adjudicatario en la ejecución de las obras que comportaban un incremento del presupuesto del 73,85%. Puesto que el pliego de cláusulas determina que es el concesio-

nario quien decide libremente el precio de transmisión de las plazas, el Ayuntamiento entiende pertinente que el aumento de costes de las obras las asuma el usuario final, que, además, también se hace cargo de un beneficio extra obtenido con los nuevos precios, que se destina a un incremento del canon a favor del Ayuntamiento.

El Síndic apreció que en este caso el Ayuntamiento había errado en la especificación del régimen jurídico aplicable, y ésta es una cuestión primordial para regular las incidencias que puedan surgir en la operación.

En este sentido, sin perjuicio de la vertiente demanial del contrato, el Síndic entiende que es preciso tener en cuenta que la finalidad del contrato es que un tercero construya y explote un aparcamiento público porque el Ayuntamiento no tiene los medios económicos disponibles y le es preciso acudir a la financiación privada.

Por lo tanto, aquí, la obra no se hace a cambio de un precio, sino a cambio de la explotación de esta obra durante un determinado plazo, por lo que habría sido más congruente tipificar este contrato como concesión de obra pública, y una buena técnica administrativa es detallar el régimen jurídico previsto por este contrato en la normativa en el pliego de condiciones. Así, el pliego habría previsto un sistema de retribución, de revisión de precios durante la ejecución del contrato y de actualización de gastos durante la explotación, con determinación obligada de cómo repercutir estas incidencias en las correspondientes tarifas, cuestiones que no se citan en el pliego que regula esta operación. Además, las obras se habrían ejecutado de acuerdo con el proyecto aprobado por el órgano de contratación.

El Síndic también apreció que el Ayuntamiento había actuado con un cierto descuido tanto en la concreción del régimen económico en el pliego de condiciones como en el control de la ejecución de la obra.

En este sentido, determinar libre el precio de transmisión de las plazas construidas en el pliego de condiciones no es una buena opción para mantener un cierto control en la prestación de este servicio. Si el Ayuntamiento hubiese fijado el valor de la concesión de uso temporal en el pliego de condiciones o hubiese determinado de obligado cumplimiento el precio orientativo fijado en la oferta económica, impidiendo que el precio fuese disponible por parte del concesionario, el control municipal habría sido más eficaz. Si bien es cierto que se puede interpretar como excesivamente rígido concretar en estos términos el régimen económico de la concesión, esta percepción se puede aligerar con la incorporación de previsiones en el mismo pliego sobre la revisión de precios y el restablecimiento del equilibrio económico de la concesión cuando concurran las circunstancias para hacerlo.

En relación con la ejecución de la obra, el Síndic entendió que la licencia no es la herramienta ade-

cuada para vigilar si hay desviaciones sustanciales respecto del proyecto inicial a medida que se ejecuta la obra, lo que parece que ha sucedido en este caso. Además, el Síndic también consideró que se tendría que haber exigido más concreción tanto al adjudicatario, en la justificación de las incidencias y el aumento de costes de la obra, como a los técnicos municipales, en la valoración de esta justificación. De hecho, no tiene demasiado sentido que, en función del aumento de los gastos y el consecuente incremento de las tarifas, el adjudicatario pida también aumentar su beneficio industrial y el Ayuntamiento lo acepte.

Si bien el Síndic entiende que la opción de repercutir el total de este gasto al usuario del servicio y la decisión de que el incremento de la obra no repercuta negativamente en el presupuesto público es una opción legítima, también considera que es preciso tener en cuenta hasta qué punto es pertinente que el usuario final tenga que asumir la totalidad de esta desviación sustancial, cuando el Ayuntamiento no se ha reservado cierta capacidad de control para acotar el precio de las plazas y para controlar la ejecución de la obra.

En último término, el Síndic también se pronuncia sobre si el beneficio obtenido con los nuevos precios que propone el adjudicatario, una vez deducido el beneficio industrial, tiene carácter público y hay que destinar al incremento del canon de la concesión, como así lo entiende el Ayuntamiento. Ciertamente, una vez el concesionario obtiene la revisión del precio de transmisión de las plazas, la Administración puede revisar proporcionalmente el canon correspondiente, del que saca provecho el presupuesto público. Ahora bien, las circunstancias del caso también aconsejan estudiar la posibilidad de que el Ayuntamiento renuncie a este beneficio, sin que eso suponga aminorar el canon inicial, para que el usuario final se beneficie de una rebaja del precio final de transmisión de las plazas construidas.

El Síndic trasladó estas reflexiones al Ayuntamiento de Premià de Mar el 17 de junio de 2009 y está pendiente de recibir la respuesta municipal.

Durante la ejecución del contrato, la Administración puede imponer al contratista modificaciones en las condiciones contractuales, pero debe velar para que se mantengan las condiciones económicas. Por ejemplo, la Administración puede alargar la vigencia de una concesión por razones de interés general, para asegurar el funcionamiento de un servicio hasta la formalización de una nueva concesión, a pesar de que de ordinario sería necesario esperar a que convocase un nuevo concurso con la antelación suficiente para adjudicarlo a la postre del contrato anterior.

La concesionaria del bar de un edificio judicial se dirigió al Síndic, disconforme con la resolución del contrato por el Departamento de Justicia porque consideraba que se

había prorrogado tácitamente por un periodo igual al inicial –diez años–, ya que ninguna de las dos partes lo había denunciado antes del vencimiento (Q 01742/08).

Una vez examinada la información facilitada por el Departamento, el Síndic no constató ninguna irregularidad porque, antes de finalizar el contrato inicial, éste manifestó la voluntad de prorrogar el contrato, lo que la concesionaria aceptó, con una limitación temporal: hasta que se formalizase una nueva concesión para la gestión del servicio, en que resultase un nuevo adjudicatario en un nuevo proceso de licitación. Cuando se convocó el concurso, la promotora de la queja no licitó y resultó adjudicataria de la concesión del bar otra persona.

La adjudicación a un tercero de la ejecución de una obra o de la prestación de un servicio no exonera a la Administración del deber de control

Ahora bien, tiempo antes de finalizar el contrato, el Departamento modificó las condiciones de la explotación, ya que ordenó el traslado del servicio de bar a otro edificio, donde la promotora de la queja tuvo que hacer las inversiones necesarias para la prestación del servicio. Puesto que la nueva adjudicación se efectúa mucho antes del periodo de amortización, es preciso compensar económicamente a la promotora de la queja, y ésta es una obligación que el Departamento previó en el pliego y que corresponde al nuevo adjudicatario.

La promotora manifestó su desacuerdo con la cuantificación de la amortización hecha por el Departamento, incorporada en el pliego de condiciones regulador de la nueva concesión y, como el Departamento no había respondido al escrito en el que se expone la discrepancia, el Síndic recordó que se tenía que dar respuesta a este escrito, sin perjuicio de que corresponde a la promotora acreditar la diferencia en la valoración de los bienes.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 01749/29	Disconformidad por no haber resultado adjudicatario de una licencia de taxi
Q 03215/09	Disconformidad con el precio que tuvo que pagar por la cesión y la transmisión de una plaza de aparcamiento público
Q 01742/08	Disconformidad con la resolución del contrato de bar por la Administración

1.3. Función pública

1. Introducción

Los empleados públicos, ya tengan vinculación funcional o laboral, ya sean de carrera, interinos o temporales, tienen por misión desarrollar las funciones y prestar los servicios que por ley tienen encargadas las administraciones, y en este apartado se recogen las quejas más significativas presentadas al Síndic.

Durante el 2009, la crisis económica ha repercutido en los presupuestos de las administraciones y, por lo tanto, en los empleados públicos, como lo acredita el acuerdo del Gobierno de la Generalitat de 23 de junio de 2009 que aprueba un plan de ajuste presupuestario que implica una reducción del gasto en materia de personal y la optimización de las plantillas. Como se verá más adelante, las limitaciones a la cobertura de algunas vacantes sobre la base de este acuerdo han motivado alguna queja al Síndic.

Por otra parte, destaca la Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación de Cataluña, que crea unos cuerpos docentes catalanes a los que se tendrán que integrar los profesionales de los cuerpos estatales que ejercen en Cataluña, y que autoriza que profesionales de fuera de la UE presten servicios docentes como laborales o contratados en supuestos de educación de idiomas y artística superior.

Finalmente, y en cuanto a los límites de edad y otros, como la altura para el acceso a la función pública, en anteriores informes el Síndic ha manifestado la base legal y jurisprudencial que tienen estas limitaciones. Recientemente, algunas sentencias han cuestionado el límite de edad, y el Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación ha admitido que se está valorando el hecho de eliminar el límite legal para acceder al cuerpo de bomberos. Por ello, el Síndic analizará con detalle los cambios legales y jurisprudenciales que se produzcan en este ámbito.

2. Acceso y provisión de puestos de trabajo

El acceso a la función pública es un derecho reconocido a todos los ciudadanos de acuerdo con los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad y, por lo tanto, las posibles irregularidades en este punto tienen una relevancia notable para la persona afectada, motivo que explica el número de quejas que llegan al Síndic sobre estas cuestiones.

Cabe destacar en primer lugar la queja 03194/07 de una aspirante a maestra que el día de las pruebas no pudo presentarse porque iba de parto. La promotora de la queja se dirigió al Síndic pasada la fecha de la prueba, de la que resultó excluida por no haber comparecido, y en vista de que el Departamento de Educación le

denegó la posibilidad de hacer el examen en una fecha posterior.

La ley incluye el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el acceso al empleo público

El Departamento expuso al Síndic la obligación de los aspirantes de comparecer personalmente el día de las pruebas para garantizar el principio de igualdad, y apoyó la decisión del tribunal calificador, competente para resolver las situaciones no previstas en las bases, que decidió no aplazar el examen. El Departamento remarca que las bases recogían expresamente la exclusión de la persona aspirante que no compareciese el día de la prueba y que el tribunal calificador había aplicado unas bases que vinculan al propio tribunal, a las personas aspirantes y la Administración. A pesar de ello, el Síndic consideró que la actuación del Departamento no se ajustaba a las determinaciones constitucionales y legales que exigen remover los obstáculos existentes y hacer efectiva la igualdad entre hombres y mujeres en el acceso a la función pública. El Síndic también pidió al Departamento que valorase la inclusión en las bases de una excepción al principio de comparecencia personal del aspirante en la fecha de realización de las pruebas, sugerencia que no fue aceptada.

No obstante, estas reflexiones motivaron el inicio de la actuación de oficio 00851/09, a raíz de la cual el Síndic constata que hay suficiente fundamento normativo para disponer el aplazamiento de las pruebas a las aspirantes en avanzado estado de gestación o a las que les coincidan las pruebas con la fecha del parto.

El Estatuto de Autonomía de Cataluña dispone que los poderes públicos deben garantizar el cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el acceso a la ocupación y que también deben garantizar que las mujeres no sean discriminadas a causa de embarazo o de maternidad (artículo 41). La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, también dice que la protección de la maternidad, con una atención especial a la asunción por parte de la sociedad de los efectos derivados del embarazo, el parto y la lactancia, es uno de los criterios generales de actuación de los poderes públicos. Finalmente, el Estatuto Básico del Empleado Público establece como fundamento de actuación de las administraciones la igualdad de trato entre mujeres y hombres. Por ello, la denegación de la realización de pruebas en otra fecha a una mujer aspirante a la función pública por motivos de embarazo o maternidad constituiría una

causa de discriminación directa por razón de sexo (art. 8 de la Ley Orgánica 3/2007).

Teniendo en cuenta las competencias en función pública del Departamento de Gobernación y Administraciones Públicas y puesto que otros departamentos de la Generalitat (Educación, Salud, Justicia, etc.) también convocan procesos de acceso a la función pública, el Síndic ha sugerido al Departamento de Gobernación que valore el establecimiento de un criterio general de actuación para estos supuestos desde la perspectiva expuesta de prevenir y evitar cualquier discriminación por razón de sexo a las mujeres en el acceso a la ocupación pública por motivos relacionados con el embarazo o la maternidad.

Es una discriminación por razón de sexo cualquier trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad

Este año se ha tramitado la queja 01356/09, en la que la interesada, funcionaria de la Generalitat, participó en un concurso de méritos y capacidades para la provisión de puestos de trabajo del cuerpo administrativo. La interesada alega que cometió un error en el momento de rellenar su solicitud de participación telemática en el concurso, y como no pudo disponer de una copia impresa de toda la solicitud (como preveía la convocatoria) no se pudo percatar de dicho error en el momento de presentarla y, posteriormente, no se aceptó su renuncia a la participación.

Asimismo, como fundamento de su renuncia, la interesada esgrime que, por error, y aparte del documento que recogía las solicitudes de los lugares de trabajo a los que optaba por orden de preferencia, también rellenó otro, que necesariamente sólo tenían que rellenar los concursantes forzosos.

La interesada reconoce que ella lo rellenó de forma voluntaria, pero sin ser consciente de las plazas que, en consecuencia, pedía, ya que no pudo ver una lista de todas las plazas que, a raíz de los criterios complementarios escogidos, pasaban a formar parte de su solicitud, sino que entendió que de esta manera pasaba a ordenar nuevamente las plazas escogidas en el primer documento de solicitud.

Si bien es cierto que la participación telemática fue escogida voluntariamente por la interesada y el documento que se generaba era igual para todos los participantes, el que se podía imprimir y ver era únicamente la orden de preferencias generales y específicas, pero no la lista de

las plazas a las que, como consecuencia de la misma orden especificada en el documento rellenado, podía optar la interesada. La promotora de la queja también se quejaba del hecho de que en la adjudicación de la plaza finalmente asignada tampoco se había tenido en cuenta la orden de preferencias que estableció. El Síndic pidió al Departamento de Gobernación que revisase si la adjudicación de la plaza asignada es la que realmente correspondería a la interesada, y en estos momentos el Síndic tiene conocimiento de que se han iniciado diversas diligencias informativas.

También es preciso mencionar la actuación de oficio 04227/08, sobre la falta de respuesta a las solicitudes de provisión de puestos de trabajo que se hacen por el portal Época (intranet de la Administración de la Generalitat). El Síndic constató que no se da ninguna información a las personas participantes del resultado del proceso de cobertura de un puesto de trabajo anunciado en el portal y que, habitualmente, las personas que han enviado un correo electrónico con su currículum a la dirección electrónica indicada no reciben ninguna otra información, excepto si han sido seleccionadas para cubrir el lugar ofrecido. El Departamento de Gobernación y Administraciones Públicas informó al Síndic que las ofertas de trabajo se gestionan desde cada departamento sin intervención de los gestores del portal, a pesar de que expuso al Síndic que compartía las reflexiones anteriores sobre el derecho a respuesta y que llevaría esta cuestión en la Comisión Interdepartamental de Administración y Personal. También informó al Síndic que está prevista la definición y la puesta en marcha de una nueva plataforma que evolucionará la actual Época y, por ello, el Síndic recomendó que se tuviesen presentes estas consideraciones.

Finalmente, la recepción de diversas quejas y consultas, junto con la aparición de diferentes noticias en la prensa, pusieron de manifiesto la disconformidad de muchas personas con el procedimiento telemático de participación en las convocatorias relativas a la bolsa de trabajo para prestar servicios como personal interino docente. Según estas informaciones, el sistema telemático no garantiza la transparencia en la adjudicación de las vacantes, ya que no permite a los participantes disponer de una información clara sobre los puestos de trabajo que se ofrecen y sus características, como el tipo de jornada.

Otro de los aspectos que se critica es la realización de los actos de nombramiento ya avanzado en el mes de septiembre (incluso cuando el curso ya ha empezado), lo que hace que los centros y los docentes no puedan planificar su trabajo con la antelación correspondiente.

Para estudiarlo, el Síndic acordó iniciar la actuación de oficio 04549/09 y pidió información detallada al Departamento de Educación sobre la información que se facilita a las personas participantes sobre los lugares

de trabajo objeto de provisión y el tiempo que se tarda en cubrir una vacante, y también sobre las principales incidencias detectadas y las mejoras susceptibles de introducir en el procedimiento telemático. A estas alturas, esta actuación de oficio aún está en tramitación.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 03194/07	Exclusión de unas pruebas por el hecho de no haber podido comparecer a causa del parto
A/O 00851/09	Aplazamiento de las pruebas a aspirantes en avanzado estado de gestación o a las que les coinciden las pruebas con la fecha del parto
Q 01356/09	Incidencias en la formalización de una solicitud de traslado
A/O 04227/08	Sobre la falta de respuesta a las solicitudes de provisión de puestos de trabajo que se hacen por el portal <i>Época</i>

3. Derechos de los empleados públicos

En este epígrafe se engloban algunas de las quejas más significativas relativas a los derechos de los funcionarios, especialmente en lo que se refiere al Fondo de Acción Social (FAS) y la jornada laboral.

El Departamento de Gobernación publica anualmente las bases de la convocatoria del FAS del personal funcionario e interino del personal laboral, que son aplicables a los empleados de la Administración de la Generalitat. En la queja 03146/09 su promotor exponía la disconformidad con la falta de inclusión en las bases del FAS 2008 de una ayuda por la situación de dependencia en que se encuentra su esposa. La Resolución GAP/162/2009, de 9 de enero, por la que se aprueban las bases de las ayudas incluye –entre otros– una ayuda para hijos o hijas u otros que dependan de ellos con disminuciones físicas, psíquicas y/o sensoriales y una ayuda por ascendientes dependientes, pero no incluye ninguna ayuda para el cónyuge o pareja de hecho dependiente o con discapacidad.

El Fondo de Acción Social de los empleados de la Generalitat incluirá ayudas para el cónyuge o la pareja de hecho dependiente o con discapacidad

La finalidad de las ayudas del FAS para ascendientes e hijos o hijas dependientes es compensar parte de los gastos derivados del mantenimiento de los familiares del empleado que tengan un nivel de dependencia para las actividades de la vida diaria que impidan la vida autónoma o que tengan un grado de disminución física, psíquica y/o sensorial igual o superior al 33%. La situación de dependencia o de discapacidad del cónyuge o la pareja de hecho puede ser análoga a la descrita por las bases del FAS para los ascendientes o los hijos o hijas, y los gastos que puede comportar también pueden ser similares. Aun así, el Síndic comprueba que las bases del FAS no incluyen ninguna ayuda para el cónyuge o la pareja de hecho dependiente o con discapacidad y, por lo tanto, constata que se da un tratamiento diferente a situaciones personales que se consideran objetivamente iguales.

Puesto que las bases del FAS no prevén una ayuda para el cónyuge o la pareja de hecho que se encuentra en las situaciones expuestas, el Síndic entendió que las posibles limitaciones o restricciones a este tipo de ayudas se tendrían que establecer, en todo caso, de acuerdo con circunstancias que, de manera objetiva, pudiesen indicar una necesidad mayor o menor de la persona y la capacidad para satisfacer directamente esta necesidad. El hecho de no incluir a una persona en la posibilidad de recibir estas ayudas únicamente por razón del matrimonio o de otras formas de unión en convivencia de carácter estable no es un motivo suficiente.

Las administraciones se tienen que implicar en la protección de las personas dependientes y discapacitadas y fomentar su integración. Por eso, el Síndic sugirió al Departamento que considerase la inclusión de una ayuda en relación con el cónyuge o la pareja de hecho que se encuentra en situación de dependencia. De acuerdo con ello, el Departamento de Gobernación ha informado que atiende la sugerencia y que se incluirá una ayuda de dicho tipo en las próximas bases del FAS.

En la queja 04716/08, la única trabajadora social de un equipo de asesoramiento pedagógico que goza de una reducción de un tercio de jornada se dirigió al Síndic a raíz de la denegación, por parte del Departamento de Educación, de la solicitud de cubrir el tercio de jornada que ella no hace con otra persona para no perjudicar la calidad del servicio. El Departamento indicó que el acuerdo del Gobierno de la Generalitat sobre las medidas de control del gasto lo impedía.

El EAP (Equipo de Atención Psicológica) donde trabaja la interesada incluye seis escuelas y no hay constancia de que la decisión de no cubrir el tercio de jornada se haya justificado con un estudio de las cargas de trabajo del EAP, que se ocupan de situaciones sociofamiliares difíciles. El plan de ajuste presupuestario de la Generalitat no afecta a los profesionales que prestan servicios sociales esenciales (maestros, médicos, policías o bomberos) y, para el Síndic, los profesionales de los EAP se tendrían

que incluir en esta excepción, teniendo en cuenta la función que desempeñan con los menores y sus familias. Las necesidades educativas especiales de los alumnos con los que trabajan y la colaboración con los servicios sociales y sanitarios que llevan a término los EAP justifican su condición de servicio social esencial a los efectos de lo que dispone el plan del Gobierno.

Por ello, y puesto que la reducción de jornada de la interesada también comporta una reducción de sus retribuciones, el Síndic ha sugerido al Departamento de Educación que adopte las medidas adecuadas para que se pueda cubrir el tercio de jornada que la interesada no hace con otro profesional, a pesar de que el Departamento aún no ha informado al Síndic de la decisión que ha adoptado sobre esta cuestión.

Por otra parte, se ha reiterado al Ayuntamiento de Malgrat de Mar una sugerencia relativa a la queja 02139/08, en la que el interesado (personal laboral) denunciaba la falta de aplicación del Convenio Colectivo del Ayuntamiento al personal de un taller de ocupación. El Ayuntamiento fundamentó la falta de aplicación del Convenio en el hecho de que la jornada se fijaba en el proyecto subvencionado por el Servicio de Ocupación de Cataluña, pero el Síndic recordó que si en el contrato de trabajo del interesado se establece que le es aplicable dicho convenio, es éste el que se tiene que estudiar con carácter previo a la elaboración del proyecto que se somete a la aprobación del Servicio de Ocupación.

Los derechos y las obligaciones sobre la relación laboral se regulan por las disposiciones legales y reglamentarias del Estado, por los convenios colectivos y por la voluntad de las partes manifestada en el contrato de trabajo, sin que se puedan establecer en perjuicio del trabajador condiciones menos favorables a las disposiciones legales y los convenios colectivos. El Convenio Colectivo obliga al Ayuntamiento y a su personal laboral durante todo el tiempo que está vigente, sin que el consistorio se pueda desvincular a la hora de contratar nuevos trabajadores.

No se pueden establecer en perjuicio del trabajador condiciones menos favorables o contrarias a las disposiciones legales y a los convenios colectivos

En todo caso, el conflicto generado entre el cumplimiento de la jornada establecida en el contrato (40 horas) o en el convenio (37,5 horas) se tenía que haber resuelto mediante la aplicación de la norma más favorable para el trabajador y, en consecuencia, el Síndic sugirió que, en adelante, con carácter previo a la solicitud de

subvenciones a los proyectos, se tuviese en cuenta el Convenio Colectivo.

Finalmente, este año también se ha tramitado la actuación de oficio 02760/09 a raíz de la petición del Defensor del Pueblo para que, de acuerdo con las competencias reconocidas a esta institución, solicitase al Departamento de Educación información con relación a una problemática que afecta a todas las administraciones educativas a la hora de establecer las bases de los concursos de traslado de ámbito nacional y autonómico, ya que en la normativa vigente no hay medidas para facilitar la conciliación de la vida laboral y personal, y en las convocatorias no se establecen criterios de baremación adecuados a la situación de alejamiento del funcionario respecto a su residencia habitual y, si se tercia, de los hijos menores de edad o de familiares que necesitan atención.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 03146/09	Falta de inclusión en las bases del FAS 2008 de una ayuda por la situación de dependencia en la que se encuentra la cónyuge
Q 04716/08	Denegación de la solicitud de cubrir un tercio de la jornada con otra persona para no perjudicar la calidad del servicio
Q 02139/08	Falta de aplicación del Convenio Colectivo al personal de un taller de ocupación
A/O 02760/09	Sobre las medidas de conciliación laboral y familiar de los docentes

4. Personas con discapacidad y adaptación del lugar de trabajo

En anteriores informes anuales se ha hecho énfasis en la legislación que obliga a prevenir y proteger los empleados públicos de los riesgos y los peligros que se puedan producir en su puesto de trabajo. Esta obligación se refuerza en el caso de los trabajadores sensibles a determinados riesgos, incluidos los que tengan reconocida una discapacidad física, psíquica o sensorial, por lo que es preciso adoptar las medidas preventivas y de protección necesarias. Además, la legislación recoge el deber permanente de adaptar la función preventiva de acuerdo con las nuevas circunstancias laborales.

Las administraciones deben facilitar la integración laboral de las personas con discapacidad

Estas reflexiones han destacado en la queja 03130/07, de una educadora de parvulario interina del Ayuntamiento de Barcelona, con una discapacidad del 33% y aquejada de enanismo, y que desde hace tiempo ha sido asignada a puestos de trabajo distintos de los de educadora (cumplimiento de tareas administrativas y apoyo a otras educadoras), sin que haya sido excluida de la bolsa de personal interino y únicamente sobre la base de un informe municipal que considera que, de acuerdo con el nuevo modelo organizativo de las guarderías infantiles, no puede quedarse ella sola con los niños en el aula por los riesgos que ello comportaría para ella y los niños. La promotora de la queja hace más de diez años que cumple con su trabajo de educadora, y el Ayuntamiento no aportó al Síndic ninguna información relativa a una valoración negativa de su trabajo.

Por estos motivos, el Síndic entiende que la aplicación de un nuevo modelo organizativo que se caracteriza –por lo que respecta a este tema– por la figura del educador único en el aula no tendría que comportar un perjuicio para el derecho al trabajo de las personas con discapacidad. Por la información recibida, parece que la discapacidad de la interesada es la causa por la que no puede continuar ejerciendo de educadora en el marco del nuevo modelo organizativo de las guarderías infantiles, lo que supondría una discriminación por razón de discapacidad que la ley rechaza.

En este sentido, el Síndic remarca que la obligación de facilitar la integración laboral de las personas con discapacidad no depende del modelo organizativo elegido por la propia Administración para la prestación de los servicios públicos, ya que esta obligación tiene un alcance global e inclusivo que impregna todas las fases del sistema de ocupación pública de las personas con discapacidad (acceso, formación, carrera profesional, etc.). Además, y aunque el Ayuntamiento ha hecho llegar al Síndic los informes que relatan los riesgos que el ejercicio de las funciones de educadora comporta para la interesada, es preciso recordar la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, que obliga a proteger a los trabajadores sensibles a determinados riesgos (incluidos los que tengan reconocida una discapacidad) y adoptar las medidas preventivas y de protección necesarias.

La ley obliga a proteger a los empleados públicos que tienen reconocida una situación de discapacidad

Por todo ello, y para eliminar la discriminación por discapacidad que afecta a la promotora de la queja, el Síndic

ha sugerido al Ayuntamiento de Barcelona que valore el retorno a las tareas de educadora con las adaptaciones pertinentes que eliminen los riesgos que, para ella y para los niños, recogen los informes municipales. El Síndic también expone que una medida razonable que permitiría que la interesada cumpliera con las funciones de educadora, y a la vez se eliminasen los riesgos mencionados, sería contar en el aula con el apoyo de una persona competente, ya sea en los momentos en los que ella lo requiera o cuando lo decida la dirección del parvulario.

Finalmente, es preciso mencionar la queja 02321/09, en la que el Departamento de Educación atendió el recordatorio hecho por el Síndic de entregar a la docente promotora de la queja un amplificador de voz micro, medida que se incluía en la propuesta de adaptación del puesto de trabajo elaborada por los servicios de prevención riesgos laborales del Departamento.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 03130/07	Discriminación por razón de discapacidad
Q 02321/09	Falta de adaptación del puesto de trabajo a las condiciones personales de la promotora

5. Acoso psicológico en el trabajo

Los trabajadores tienen derecho a cumplir con sus funciones en condiciones de garantía para su salud, seguridad y dignidad, pero la normativa catalana de función pública no hace ninguna referencia al acoso psicológico en el trabajo. Sí que lo hacen algunos convenios colectivos y acuerdos de funcionarios de las administraciones catalanas. El Estatuto Básico del Empleado Público recoge el derecho del empleado al respeto de su dignidad ante el acoso por razón de sexo, moral y laboral, y lo tipifica como falta disciplinaria muy grave.

En la función pública, el acoso laboral se tipifica como falta disciplinaria muy grave

En la actuación de oficio 01071/08 se hizo un seguimiento del informe extraordinario presentado por el Síndic en noviembre de 2007 sobre el acoso psicológico en el marco de las administraciones públicas catalanas, en el que se constataba que las situaciones de acoso laboral producen una vulneración de los derechos y en el que se proponían unas recomendaciones a las administraciones para prevenir estas situaciones y para reaccionar adecuadamente.

En cuanto a las actuaciones, la queja 03433/08 trata de una profesora recolocada en otro departamento que relata agravios (adjudicación de horarios, problemas con las actas, marginación, etc.) por los que salía siempre perjudicada tanto por los compañeros del departamento como por el equipo directivo, y que le comportaron la baja laboral. A partir de la información recibida, el Síndic manifestó que las administraciones tienen el deber de proteger a sus empleados eficazmente en materia de seguridad y salud en el trabajo. Corresponde, pues, al Departamento adoptar las medidas de protección necesarias para evitar una afectación mayor de la salud de la promotora, a quien se ha reconocido que las circunstancias ambientales adversas y conflictivas de su entorno de trabajo han sido la causa del accidente en acto de servicio que la mantiene en situación de baja laboral, a la vez que tiene que protegerla para una recuperación adecuada y adscribirla a un nuevo puesto de trabajo compatible con sus características personales y psicofísicas.

La Administración tiene el deber de proteger eficazmente a su personal en seguridad y salud en el trabajo

En el ámbito local, la queja 03136/09 trata de la falta de respuesta del Ayuntamiento de Sabadell a los escritos del promotor, en los que describía una situación de acoso laboral por parte de otras funcionarias que le había provocado la baja laboral y pedía la adopción de diversas medidas. El Ayuntamiento dijo al Síndic que había estimado la solicitud del interesado de actuar para determinar la existencia de acoso y emprender las medidas sancionadoras correspondientes, y que procedería a diseñar la acción preventiva de estos riesgos psicosociales. También inició un expediente de información reservada, en relación al cual el Síndic espera que le informe.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
A/O 01071/08	Seguimiento del informe extraordinario sobre el acoso psicológico en el marco de las administraciones públicas catalanas
Q 03433/08	Acoso psicológico en el trabajo
Q 03136/09	Falta de respuesta del Ayuntamiento de Sabadell a los escritos del promotor en que describía una situación de acoso laboral

1.4. Participación en los asuntos públicos

1. Participación de los ciudadanos en los asuntos públicos

1. Régimen de uso de locales municipales

El Informe correspondiente al año 2008 hacía referencia a las limitaciones con las que se encuentran algunos grupos municipales para utilizar dependencias municipales para el ejercicio de las funciones que les son propias.

También a menudo asociaciones culturales o deportivas someten a la consideración del Síndic este mismo problema. En estos casos, el problema de fondo reside en una ausencia, falta de aplicación o definición insuficiente de los criterios de uso, hecho que causa una percepción de actuación arbitraria en el reclamante. De esta cuestión, hay que destacar dos casos, uno planteado en el municipio de Lleida y otro en Falset.

El primero corresponde a la queja 02825/07. Una asociación deportiva pidió la intervención del Síndic porque consideraba que se le vetaba de forma injustificada el uso de las instalaciones deportivas municipales. El Ayuntamiento había cedido la gestión de las instalaciones deportivas a otra asociación privada que era la que establecía el régimen y turno de uso. De la información facilitada por el Ayuntamiento, se dedujo que la situación era la expresión de un conflicto de relación entre las dos asociaciones. Pero el Ayuntamiento comunicó al Síndic que el problema había sido causado por la falta de disponibilidad de las instalaciones en el horario solicitado por la promotora de la queja, a quien finalmente se le facilitó un espacio deportivo alternativo.

Sin embargo, el Síndic recordó al Ayuntamiento que como titular del servicio tenía que verificar que la actuación de la entidad gestora se ajustaba a las condiciones fijadas en el contrato o el acuerdo de gestión y que no vulneraba las condiciones de uso y acceso a la pista deportiva fijadas. El impedimento de uso de las instalaciones es una decisión que la entidad que gestiona el servicio no puede adoptar autónomamente, sino que esta posibilidad tiene que estar prevista en un reglamento del servicio, que, entre otros aspectos, tiene que establecer las normas de uso de las instalaciones, los derechos y los deberes de los usuarios, la tipificación de las infracciones y las sanciones, el procedimiento y el órgano sancionador, así como también los recursos que se puedan interponer. El Ayuntamiento tiene que llevar a cabo esta función de control y supervisión de la actuación del gestor, sin perjuicio de que pueda buscar paralelamente una avenencia entre las partes o un equipamiento alternativo.

En el segundo caso, una asociación de Falset pidió la intervención del Síndic porque consideraba que

el Ayuntamiento le vetaba el uso del teatro municipal para la proyección de una película sin motivo suficiente, cuando a otras entidades se lo permitía (Q 02294/09).

La razón aducida por el Ayuntamiento era la falta de licencia de actividad del local y, mientras no se resolvía esta carencia, se había restringido el uso del local a representaciones escénicas propias de la asociación y/o cualquier tipo de charla, conferencia, debate o presentación que organizase, y la utilización con contratación de terceros (cine, música, teatro...), siempre que fuese dentro del marco de una actividad global (semana cultural, jornada, etc.). El Ayuntamiento consideraba que la actividad solicitada por la promotora de la queja no encajaba en ninguna de las excepciones.

La cesión de dependencias municipales tiene que estar regulada y no responder a criterios ambiguos

El Síndic comunicó al Ayuntamiento que la limitación de uso por falta de licencia de actividad equivale a decir que el local no se considera adaptado a las condiciones de seguridad, aislamiento y otros que sean aplicables preceptivamente, hecho que compromete la seguridad de los usuarios y la falta de afectación a terceros por las molestias que se puedan causar.

Si eso es así, no parecía suficientemente justificado por qué unas actividades se autorizaban y otras no, cuando podían ser equivalentes en cuanto al posible riesgo generado, número de asistentes y tipo de actividad.

Según el Síndic, los criterios que se habían establecido para autorizar el uso del teatro eran suficientemente ambiguos para generar posibles decisiones discrecionales no justificadas que se podrían entender como arbitrarias. El Síndic sugirió que se reconsiderasen los criterios sobre el uso o no del teatro, de manera que la decisión fuese congruente con las condiciones legales y de seguridad en las que pudiese encontrarse. El Ayuntamiento contestó que una vez se habían corregido las deficiencias, el local ya estaba disponible para cualquier actividad o asociación que lo pidiese.

2. El ejercicio del derecho de petición

El ejercicio de este derecho está regulado por la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, ya que se trata de un derecho fundamental que reconoce como tal el artículo 29.1 de la Constitución Española. El Estatuto de

Autonomía de Cataluña, en el apartado 5 del artículo 29, reconoce el derecho de participación, y establece el derecho de las personas “a dirigir peticiones y a plantear quejas, en la forma y con los efectos que establecen las leyes, a las instituciones y a la Administración de la Generalitat, y también a los entes locales de Cataluña, en materias de las competencias respectivas”.

La Ley Orgánica 4/2001 en Cataluña tiene el despliegue procedimental en el Decreto del Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales, 21/2003, de 21 de enero, por el que se establece el procedimiento para hacer efectivo el derecho de petición ante las administraciones públicas catalanas.

Así, según la normativa sobre el derecho fundamental de petición:

- La Administración, en un plazo máximo de diez días, tiene que acusar siempre recepción del escrito presentado.
- En el caso de que el escrito no reúna los requisitos de identificación, lugar para notificaciones, Administración destinataria, etc., el ciudadano dispone de quince días para enmendar los defectos.
- La Administración tiene cuarenta y cinco días para no admitir, de forma razonada, la petición.
- Si la falta de admisión es causada por la falta de competencia de la Administración receptora, en diez días hay que remitir la petición a la Administración que sea considerada competente.
- Una vez admitida, en un máximo tres meses, hay que contestar y notificar lo que se resuelva.
- Si la petición se considera fundamentada, la Administración debe velar y adoptar las medidas necesarias para que sea efectiva.

El ejercicio del derecho de petición es una expresión del derecho a participar en los asuntos públicos

Cuando el Síndic se dirige a la Administración por la falta de respuesta, es decir, para que se cumpla el derecho de petición, es habitual que ésta no responda sobre el cumplimiento del derecho, sino sobre el fondo del tema solicitado por el reclamante, con la confianza de que el Síndic transmitirá la respuesta al reclamante. El Síndic recuerda el deber de respuesta que tiene la Administración con relación a las demandas de los ciudada-

nos y que no es al Síndic a quien corresponde dar traslado de la información obtenida. El titular del derecho de petición es quien formula la propuesta, la queja o la petición de información, y no el Síndic.

Asimismo, también es preciso recordar que la Administración pública tiene la obligación de fomentar la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos (art. 43 del Estatuto de Autonomía de Cataluña) y la falta de cumplimiento de las previsiones relativas al derecho de petición es una práctica contraria a este principio rector.

Una asociación de vecinos del municipio de Sort pidió la intervención del Síndic ante la falta de respuesta del Ayuntamiento a la solicitud de información sobre el uso de unas dependencias municipales y a la propuesta de destinarlas a finalidades sociales (Q 15586/06). Los escritos se presentaron al Ayuntamiento a mediados del año 2006. Durante el mes de febrero de 2007 el Síndic se dirigió al Ayuntamiento para pedir información sobre la falta de respuesta. Finalmente, y después de múltiples recordatorios al Ayuntamiento del deber de colaborar con el Síndic, respondió un año y tres meses después de haberle sido solicitada la información. El Ayuntamiento atribuye el retraso a la acumulación de trabajo. De la respuesta se desprende que los reclamantes también han recibido la respuesta a la que tenían derecho.

También la reclamación de una asociación de vecinos del municipio de Sant Feliu de Buixareu por falta de respuesta del Ayuntamiento a sus escritos dio lugar a la queja 03218/06. Pese a las reiteradas reclamaciones al Ayuntamiento para que cumpliera su deber de colaboración con el Síndic, a estas alturas aún no ha respondido al Síndic, ni consta que lo haya hecho a la asociación promotora de la queja.

Como último ejemplo, entre otros muchos, hay la queja 04462/07, abierta a petición de un ciudadano que se dirigió al Ayuntamiento de Barcelona para recordar y pedir que se repusiesen las placas que identifican el nombre de las calles, que habían desaparecido a causa de las obras hechas en la finca donde estaban sujetas.

La petición de informe se hizo a finales del mes de octubre de 2007. Ocho meses y medio más tarde se recibió la respuesta del Ayuntamiento, consistente en la copia de una nota de orden interno entre dependencias municipales, pero sin ningún interés para el Síndic, ni para el ciudadano, si bien se instruye a quien corresponda para que se dé respuesta al ciudadano.

Después de pedir de nuevo la información correcta al Ayuntamiento, y sobre todo si el ciudadano había visto satisfecho su derecho a recibir respuesta expresa, el Ayuntamiento informó al Síndic de cuál es el protocolo con relación a la cuestión de fondo planteada por el ciu-

dadano, pero sin que hubiera trasladado la respuesta a quien formulaba la pregunta. Han pasado más de tres años desde que el ciudadano se dirigió al Ayuntamiento y aún no se ha satisfecho su derecho a recibir respuesta expresa.

3. Composición de las juntas de distrito

El artículo 24.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, determina que, para facilitar la participación ciudadana en la gestión de los asuntos locales y mejorarla, los municipios pueden establecer órganos territoriales de gestión desconcentrada, con la organización de las funciones y las competencias que cada ayuntamiento les confiera. Además, cuando regula el régimen de organización de los municipios de gran población, el legislador básico estatal regula los distritos en el artículo 128.1 y dice que los ayuntamientos los tienen que crear como divisiones territoriales propias dotadas de órganos de gestión desconcentrada.

Por otra parte, el artículo 119.2 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (ROF) determina que las juntas municipales de distrito son órganos complementarios a los municipios. En concreto, el artículo 128 del ROF prevé que el Pleno del ayuntamiento puede acordar la creación de juntas municipales de distrito, que tienen el carácter de órganos territoriales de gestión desconcentrada, cuya finalidad es mejorar la gestión de los asuntos de competencia municipal y facilitar la participación ciudadana en el ámbito territorial respectivo.

En cuanto a la composición y el sistema de elección de estos órganos complementarios, si bien el legislador básico estatal no se ha pronunciado y remite al Reglamento Orgánico Municipal la determinación de la composición del órgano y de designación de los miembros, sí que lo ha hecho el autonómico, concretamente, en el artículo 61 del Decreto Legislativo 2/2003, de 28 de abril, del texto refundido de la Ley Municipal y de Régimen Local de Cataluña, cuando regula los órganos territoriales de gestión desconcentrada.

Así, el legislador autonómico ha optado por una composición mixta de estos órganos, ya que tienen que estar integrados por concejales y representantes de los vecinos y de las asociaciones ciudadanas. En consecuencia, lo que la Ley garantiza es que tiene que haber participación de los ciudadanos, lo que no impide que, además, pueda haber participación política en el órgano territorial de participación ciudadana.

El Síndic ha recibido diversas quejas de asociaciones de vecinos de Tàrraga, disconformes con la desestimación de las alegaciones al acuerdo del Pleno de 21 de julio de 2008, sobre la aprobación inicial del Reglamento de Participación Ciudadana (entre otras, Q 05669/08). En concreto, las

asociaciones están en desacuerdo con las disposiciones del capítulo I del título VI del Reglamento, que regula la elección y la composición de las juntas de distrito, porque no consideran correcto que los concejales no puedan ser miembros de ellas.

Una vez examinado el Reglamento, el Síndic constató que la ciudad se divide en seis distritos municipales y cada distrito está representado por una junta. Las juntas de distrito están compuestas por siete miembros, que son elegidos por los vecinos en asamblea pública, a la que pueden participar todos los que tengan la residencia habitual al distrito. Son los vecinos, a excepción de los concejales, los que pueden presentarse como candidatos para integrarlas. También vio que las juntas de distrito, además de las funciones propias para potenciar la participación ciudadana, tienen competencias de gestión, en la medida en que reciben del Ayuntamiento asignaciones presupuestarias destinadas a financiar las actividades programadas en el distrito y proponen su distribución.

El Síndic preguntó al Ayuntamiento sobre el sistema de elección de los miembros de las juntas de distrito que regula el Reglamento de Participación Ciudadana, y éste explicó que la naturaleza jurídica de las juntas de distrito no es la de órganos territoriales de gestión desconcentrada que prevé el artículo 61 del Decreto Legislativo 2/2003, sino la de órganos complementarios municipales de participación ciudadana, creados en ejercicio de la autonomía organizativa que reconoce a los ayuntamientos el artículo 49 de la misma norma.

En concreto, el Pleno del Ayuntamiento desestimó las alegaciones formuladas por las asociaciones de vecinos con la motivación siguiente:

“[...] Consecuentemente, es preciso considerar que la determinación del Reglamento amparada en el artículo 129 del ROF que nos dice que la composición, la organización y el ámbito territorial de las juntas municipales de distrito serán las que se establezcan en el correspondiente reglamento regulador aprobado por el Pleno, es correcta en la medida en que pretende que la composición de las juntas de distrito constituyan un vehículo de participación vecinal en la vida municipal, y se evite que la elección de sus miembros se pueda llegar a convertir en una reproducción de las elecciones municipales a nivel de distrito y que, en vez de participación vecinal, nos encontremos ante una representación política, reproducción de la del Pleno corporativo. El Ayuntamiento, en ejercicio de su potestad de autoorganización, tiene que decidir el modelo a seguir”.

Uno de los contenidos necesarios de la autonomía municipal que garantiza la Constitución es, ciertamente, la potestad de autoorganización, pero este poder se reconoce en el marco de la ley, dentro del respeto al que determina la legislación sobre esta organización municipal, tanto lo que disponga la

legislación estatal básica como la autonómica de despliegue.

El Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, en la sentencia de 25 de febrero de 2008, que anula el título sobre participación ciudadana de los pueblos agregados del Reglamento de Participación Ciudadana de Tàrraga, aprobado por acuerdo plenario de 8 de noviembre de 2004, ya manifestó: “el Ayuntamiento puede crear órganos municipales complementarios en ejercicio de su autonomía organizadora, pero respetando en todo caso la organización básica determinada por las leyes, como recuerda expresamente el artículo 49 del texto refundido”.

En este sentido, el Síndic entendió que, si bien las juntas de distrito son órganos complementarios, tienen también la naturaleza jurídica de órganos territoriales de gestión desconcentrada y, en relación con éstos, la normativa autonómica de despliegue ha previsto un régimen jurídico específico en cuanto a la composición y el sistema de elección de sus miembros, que el Reglamento de Participación Ciudadana de Tàrraga, cuando las regula, tendría que respetar.

El Síndic también recordó al Ayuntamiento que las razones aducidas para responder a las alegaciones sobre la voluntad de fomentar la participación vecinal en la vida municipal son coincidentes con otras iniciativas y reivindicaciones ya antiguas que apoyan a la propuesta de establecer un sistema de elección directa de las juntas de distritos, como la que prevé el Reglamento objeto de estudio, para atribuir legitimidad democrática directa a este órgano.

Ahora bien, teniendo en cuenta la doctrina que se deriva de la Sentencia del Tribunal Constitucional 38/1983, parece que desde un punto de vista técnico hay acuerdo, en el sentido de que la viabilidad de esta propuesta pasa por la modificación de la Ley Orgánica 5/1985, de 19 de junio, del Régimen Electoral General y, en este sentido, se han tramitado diversas proposiciones de ley de modificación de esta norma y de la Ley reguladora de las Bases de Régimen Local, que no han prosperado.

El debate de estas consideraciones en el marco de un encuentro entre representantes del Ayuntamiento y colaboradores del Síndic generó una propuesta de nueva redacción de los artículos del Reglamento que regulan las juntas.

En esta propuesta, el Ayuntamiento sustituye el término distrito por el de barrio, para adecuarlo a la realidad territorial y social a la que responde este órgano de participación. También propone cambiar la redacción de la función relativa a la financiación de las actividades de interés del barrio, en el sentido de que la junta tan solo las proponga para que deje de ser una función de gestión y se convierta en una herramienta más de participación y para poner énfasis en lo que quiere que sea este instrumento norma-

tivo: una herramienta para potenciar al máximo posible la participación de los vecinos en los asuntos públicos.

El Síndic indicó que, en el supuesto de que prosperase esta propuesta de modificación del Reglamento y fuese objeto de aprobación por el órgano competente, su contenido se adecuaría más al ordenamiento jurídico que la redacción actual. Sin embargo, una conformidad plena exigiría que las previsiones sobre la elección de los miembros y la composición de las juntas de distrito respondiesen al marco normativo expuesto. En el momento de redactar el informe, el Síndic está pendiente de la respuesta municipal a la recomendación formulada.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 02825/07	Limitación para utilizar las instalaciones deportivas municipales
Q 02294/09	Limitación para utilizar el teatro municipal
Q 15586/06	Falta de respuesta del ayuntamiento a la solicitud de información sobre el uso de unas dependencias municipales
Q 03218/06	Falta de respuesta del ayuntamiento a una asociación
Q 04462/07	Falta de respuesta del ayuntamiento a un ciudadano
Q 05669/08	Sobre la composición de las juntas de distrito

2. Participación de los electos en los asuntos públicos

1. La confección del orden del día y las iniciativas presentadas por los grupos de la oposición

El grupo de la oposición al Ayuntamiento de Vallromanes pidió al Síndic que se pronunciase sobre la negativa del Ayuntamiento a incluir en el orden del día de una sesión del Pleno municipal determinadas propuestas de resolución que había presentado (Q 05236/07).

El núcleo del conflicto reside en las discrepancias en la cualificación que una y otra parte hacen de los temas que los promotores de la queja proponen que sean debatidos en el pleno de la corporación. La trascendencia de la cualificación consiste en el hecho de que determina el régimen de tratamiento del tema y si éste se tiene que someter a la votación del Pleno o bien si hay que considerarlo como una mera orientación de actuación dirigida a los órganos de gobierno municipal correspondientes.

Con relación a estas cuestiones, el Síndic ha manifestado que la propuesta de resolución es una iniciativa dirigida al debate y la votación de un asunto en el Pleno. Las propuestas de resolución se presentan siempre por escrito, tienen que contener una exposición de motivos y el texto concreto de la propuesta de acuerdo que se tenga que

votar (art. 97.2 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales – ROF– y art. 106 del Decreto Legislativo 2/2003, del texto refundido de la Ley Municipal y de Régimen Local de Cataluña). Además, se tienen que referir siempre a un asunto de la competencia del Pleno. El ruego, en cambio, es la formulación motivada de una propuesta de actuación dirigida a los órganos de gobierno del Ayuntamiento. No acostumbra a debatirse ni a someterse a votación.

El alcalde, cuando elabora el orden del día, no está vinculado por la calificación que los promotores de una propuesta o moción den a su escrito, sino que tiene que calificar el carácter de las figuras del debate plenario en función de cuál es el órgano competente por razón de la materia. Por este motivo, respecto de la propuesta de debate y votación de los asuntos que no sean de competencia del Pleno, el alcalde los puede considerar mociones, ruegos o preguntas, como propuestas o peticiones dirigidas a los órganos de gobierno del ayuntamiento. En este sentido, es preciso hacer referencia a la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña (TSJC) de 23 de enero de 2002.

En consecuencia, la decisión de incluir o no una propuesta de resolución como tal en el orden del día de la convocatoria de un Pleno ordinario se tiene que fundamentar, básicamente, en el hecho de si encaja en el ámbito competencial del Pleno para debatirla y tomar una decisión sobre el asunto propuesto.

No hay uniformidad en la normativa local al definir las distintas formas de presentación de iniciativa en los plenos municipales

Pese a que ésta ha sido, hasta ahora, la determinación del Síndic cuando se ha planteado esta cuestión, es preciso reconocer que los criterios son confusos, ya que no hay uniformidad en el tratamiento que da la normativa en materia de régimen local, ni en la doctrina que trata el tema, ni en las distintas redacciones de los reglamentos orgánicos municipales consultados, y la jurisprudencia es vacilante.

En definitiva, se trata de la distribución y el contenido de los espacios dedicados a la parte resolutoria de los temas sobre los que el Pleno tiene competencia, la parte dedicada al control de la acción de gobierno y las declaraciones institucionales, cada vez más frecuentes.

Teniendo en cuenta el estado de la cuestión y, después de haber consultado el Reglamento Orgánico Municipal (ROM) del Ayuntamiento de Vallromanes, el Síndic

recomendó que, después de un proceso de debate y consenso entre los distintos grupos municipales, se modificase el ROM y se incorporase el acuerdo al que se llegase en cuanto a las definiciones de las distintas categorías, y también en cuanto al régimen de presentación, el tratamiento y los efectos.

El Síndic recomienda que los reglamentos orgánicos definan las categorías y el régimen de las formas de participación en los plenos

En cualquier caso, se trata de preservar y fomentar el legítimo y deseable juego del debate, la confrontación y el control democrático sobre los asuntos municipales, y otros que puedan ser considerados de interés, y facilitar, de esta manera, la transparencia y el derecho de los ciudadanos y sus representantes a disponer de información y criterios sobre los distintos temas que se susciten. El Ayuntamiento de Vallromanes respondió que había añadido la modificación incorporada en el ROM, y, por lo tanto, aceptó la recomendación del Síndic.

2. El régimen de convocatoria de los plenos municipales

Se ha planteado alguna queja derivada de la interpretación y la aplicación del cómputo de los días que prevé la normativa local para convocar las sesiones de los plenos ordinarios y extraordinarios. Éste ha sido el caso del Ayuntamiento de Tivenys (Q 03763/07) y el de Montseny (Q 00771/08), ayuntamientos que no respetaron los plazos legales, en los casos planteados, y acortaron el tiempo de consulta y preparación de los temas incluidos en el orden del día.

Las sesiones de los plenos ordinarios y extraordinarios se tienen que convocar con dos días hábiles de antelación. Así lo determina el artículo 98.b del texto refundido de la Ley Municipal y de Régimen Local de Cataluña.

El cómputo de los plazos se debe hacer de acuerdo con lo que establece el artículo 48.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Es decir, los días se cuentan a partir del día después de haber hecho la convocatoria, sin tener en cuenta los festivos y dejando transcurrir de manera entera el último día.

El respeto de estos plazos aplicados de la manera descrita permite asegurar el ejercicio efectivo del derecho de todos los concejales a acceder a la información con

tiempo suficiente para que les permita formarse un criterio sobre los temas que más tarde se debatirán. La actuación en sentido opuesto compromete el derecho que reconoce el artículo 23.1 de la Constitución Española a participar en los asuntos públicos.

3. Presencia de los grupos municipales en los medios de comunicación de titularidad municipal

Se continúan sometiendo a la consideración del Síndic asuntos que hacen referencia a la presencia de los grupos municipales en los medios de comunicación de titularidad municipal, especialmente de los grupos que no forman parte de los equipos de gobierno.

Otros informes anuales han puesto de manifiesto cuál es la determinación del Síndic en esta materia y cuáles son las razones y los fundamentos que justifican la presencia de todos los grupos municipales en estos medios.

En esta ocasión, es preciso mencionar dos quejas tramitadas, una con relación al Ayuntamiento de Tortosa y la otra con relación al Ayuntamiento de Vilanova del Vallès.

La queja que hace referencia al municipio de Tortosa (Q 03472/08), la presenta el grupo municipal socialista. El grupo reclamante dice que no puede ejercer el derecho a respuesta y réplica a la información que el equipo de gobierno publica en la web municipal y especialmente en el Boletín Municipal Electrónico.

Después de pedir información al Ayuntamiento, éste respondió que la radio municipal sólo emitía informativos en las horas en punto y las ruedas de prensa de los grupos municipales, y que disponía de un boletín en formato electrónico que sólo incorporaba las notas de prensa que generaba el propio consistorio.

Es preciso poner de relieve la importancia de garantizar y preservar la libre circulación de la información y la opinión sobre los hechos municipales, ya que de esta manera, mediante el legítimo contraste de pareceres y la confrontación de ideas, el ciudadano puede conformar su criterio sobre la actuación del gobierno y ejercer su derecho a voto de manera más informada y responsable.

Si bien disponer de boletín municipal y otros medios de comunicación de titularidad municipal es una decisión discrecional, al menos para los ayuntamientos de menos de 50.000 habitantes, una vez se ha decidido disponer de ellos, el acceso tiene que estar garantizado para la totalidad de los grupos municipales. Igualmente, es preciso aprobar un reglamento que regule las condiciones de uso y de acceso para los concejales y los grupos municipales,

según lo que prevé el artículo 170.2 del texto refundido de la Ley Municipal y de Régimen Local de Cataluña.

En el boletín electrónico de Tortosa se accede desde la web municipal por medio de una pestaña denominada “Boletín municipal”. Por otra parte, la web también dispone de un apartado denominado “El Ayuntamiento informa” donde, con un formato similar, el equipo de gobierno da cuenta, discrecionalmente, de los acontecimientos municipales sin posibilidad de réplica por parte del resto de grupos municipales.

El Síndic recordó al Ayuntamiento la obligación de cumplir el mandato democrático y el contenido del mencionado artículo 170, y garantizar la participación de los grupos municipales y los concejales en los medios de comunicación de titularidad municipal; en este caso, especialmente en la web, de manera que dispongan de un espacio reservado donde puedan expresar sus opiniones e informaciones sobre el día a día de la vida municipal y sobre la acción del equipo de gobierno.

Igualmente, se recordó la obligación de disponer de un reglamento municipal que establezca las condiciones de acceso y de uso de estos medios para los concejales y los grupos municipales.

El Ayuntamiento respondió que los grupos políticos ya disponen de un espacio exclusivo en la web municipal “donde pueden poner información, artículos de opinión y actividades de agenda” y que se trabaja en la elaboración de un reglamento municipal sobre esta materia.

Una vez analizada de nuevo la web del Ayuntamiento de Tortosa, el Síndic constató que, si bien es cierto que los grupos municipales pueden introducir artículos de opinión en la web municipal, estos no se pueden localizar fácilmente. Es preciso hacer cinco pasos, una vez adivinado que el recorrido se inicia en el apartado “Ayuntamiento”.

Esta dificultad de localización contrasta con la facilidad de acceso de los apartados “Boletín municipal” y “El Ayuntamiento informa”, que se produce de manera inmediata y en los que no participan los grupos municipales.

Asimismo, el Síndic consideró que la difusión de la información municipal y de los distintos grupos municipales sólo por vía telemática, sistema aún minoritario con relación al conjunto de la población, no facilitaba la difusión de los contenidos. El Síndic reiteró al Ayuntamiento sus consideraciones. De la nueva respuesta del consistorio se desprendía que no aceptó las consideraciones.

En cuanto a la queja relativa en Vilanova del Vallès, el Boletín de Información Municipal del Ayuntamiento publicó una réplica al contenido del escrito del grupo municipal de Convergència i Unió que aparecía en el mismo ejemplar (Q 05050/08).

El Ayuntamiento justificó esta práctica por el deber de velar por la veracidad de la información que reciben los ciudadanos y, concretamente, invocó el artículo 4 del Reglamento municipal de participación de los concejales y grupos municipales en los órganos de información y de difusión municipal, que permite la supresión o el recorte de las falsedades evidentes y contrastables, a pesar de que añadió que este extremo no se había aplicado nunca, sino que se había optado por hacer notas esclarecedoras.

El Síndic, en su resolución, manifestó que, si bien no existe ningún impedimento legal para llevar a cabo esta práctica de réplica simultánea de las opiniones de los distintos grupos municipales en el mismo ejemplar del Boletín Municipal, parece que quien la hace goza de un privilegio de inmediatez del que no disponen el resto de los grupos municipales, una vez ya han presentado su colaboración. El Síndic consideró que con esta práctica se podía menoscabar el ejercicio efectivo del derecho a la libertad de expresión de los grupos municipales.

No es una buena práctica que las réplicas se publiquen en el mismo ejemplar que el artículo replicado

Asimismo, se observó que los grupos municipales que no forman parte del equipo de gobierno no participan en la gestión de los medios de comunicación de titularidad municipal, por lo que se recomendó que se modificase el reglamento correspondiente, de manera que se constituyese formalmente el consejo de redacción del que tienen que formar parte representantes de la totalidad de los grupos presentes en el Ayuntamiento. El consistorio respondió que ya no se llevaba a cabo la práctica que motivó la queja.

4. Acceso a la información municipal por parte de los electos

Cada informe da cuenta de los problemas y los obstáculos con los que se encuentran los grupos municipales que no forman parte del equipo de gobierno para acceder de una forma completa y eficaz a la información municipal, teniendo en cuenta la persistencia de dicho tipo de situaciones.

El grupo municipal de CiU en el Ayuntamiento de Tarragona pidió la intervención del Síndic por falta de respuesta a distintos escritos presentados en el registro municipal en los que solicitaba diversa información sobre asuntos municipales (Q 01956/08). El Síndic se dirigió al Ayuntamiento de Tarragona y envió la copia de algunos de los escritos sin respuesta. En la respuesta del Ayuntamiento se adjuntaba la copia que dieron al grupo reclamante. La mayoría de las respuestas se ofrecieron después de la petición de información del Síndic, hecho que significaba un retraso entre siete y ocho meses después de su formulación.

El Síndic consideró que esta manera de actuar no se corresponde con las previsiones normativas, ni con lo que debe entenderse como el deber de facilitar la función de control de la acción de gobierno municipal, como expresión del derecho de participación en los asuntos públicos de los ciudadanos y sus representantes, que reconocen el artículo 23.1 de la Constitución española y el artículo 29 del Estatuto de Autonomía de Cataluña.

Por otra parte, una vez consultado el Reglamento orgánico municipal de este ayuntamiento, resultó que el artículo 129.1 preveía que las demandas de información se tenían que responder en el plazo máximo de diez días hábiles.

El artículo 164.3 del texto refundido de la Ley Municipal y de Régimen Local de Cataluña aprobado por Decreto Legislativo 2/2003, de 28 de abril, establece el plazo de cuatro días, por lo que el Síndic recordó al Ayuntamiento que el Reglamento Municipal no puede ser más restrictivo que lo que prevé una norma con rango de ley y que, en consecuencia, se tenía que adaptar. El consistorio aceptó las consideraciones del Síndic.

También es un tema recurrente la negativa de algunos ayuntamientos de entregar a los concejales copias de la documentación consultada de acuerdo con la normativa general estatal en esta materia y la jurisprudencia correspondiente, más restrictiva que la catalana. Es preciso recordar que el artículo 164.5 del texto refundido de la Ley Municipal y de Régimen Local de Cataluña es especialmente claro cuando establece que “los miembros de la corporación tienen derecho en obtener copia de la documentación a la que tienen acceso. Esta copia se puede obtener en formato papel o bien en el apoyo técnico que permita acceder a la información requerida”.

Como ejemplo, es preciso hacer mención de las quejas correspondientes a los ayuntamientos de Barbens, Calafell y Sant Hipòlit de Voltregà.

En el caso de Barbens (Q 00838/09), el concejal que formula la queja es del mismo grupo municipal de la alcaldesa, que es quien niega la entrega de copias de la docu-

mentación que ha permitido consultar. El Síndic reiteró, de acuerdo con el marco normativo vigente en Cataluña, el derecho de los concejales a la obtención de copias de la documentación a la que han podido acceder.

Desde el pasado mes de junio, se está pendiente de que la alcaldesa comunique al Síndic cuál es su resolución final con relación a las consideraciones expresadas por la institución.

Los concejales tienen derecho a obtener copias de la documentación a la que han podido acceder

Es el mismo caso que el que se ha planteado con relación al Ayuntamiento de Calafell (Q 00981/09). En este caso, el Ayuntamiento ha contestado las consideraciones del Síndic y ha ratificado la “limitación del derecho a copia, que la ha ceñido a lo estrictamente legal, y que posteriormente ha sido interpretado por la jurisprudencia”, legalidad y jurisprudencia que, según el Síndic, no son de aplicación en Cataluña. Igualmente, en su respuesta, el Ayuntamiento considera que la entrega de copias también representa una carga de trabajo adicional “cuando el hecho de permitir el acceso directo del concejal a la documentación es mucho más sencillo”, y olvida que, precisamente en la normativa catalana, el derecho a copia se origina del hecho de haber ejercido el derecho a acceso a la consulta.

Finalmente, la queja 03446/09 hace referencia a el Ayuntamiento de Sant Hipòlit de Voltregà y la plantea el grupo municipal de CiU. Se señalan todos los temas que ordinariamente aparecen en estos tipos de conflictos: el derecho a acceso genérico a la información municipal, la cuestión de los datos y el derecho a la intimidad, el derecho a obtención de copias de la documentación consultada, el derecho a disponer de copia de las actas de las juntas de gobierno y el abuso en el ejercicio del derecho a acceso a la información. Es preciso decir que la respuesta del Ayuntamiento fue muy completa, documentada e incorporaba dictámenes sobre el derecho a obtención de copias de otras instituciones como, por ejemplo, la Diputación de Barcelona y la Agencia Catalana de Protección de Datos, con resoluciones coincidentes con las tesis mantenidas por el Síndic.

Los concejales están sujetos al deber de reserva de la información a la que tienen acceso por razón del cargo

Es preciso recordar que ya en el Informe al Parlamento correspondiente al año 2006, página 35, se trataba la cuestión del acceso a la información municipal por parte de los concejales combinada con la de la protección de los datos y la información que afecte a la intimidad y el honor de las personas. Es preciso ponderar el derecho fundamental a la intimidad y el también derecho fundamental del ejercicio de participación en los asuntos públicos y representación de un cargo público, que los concejales están sujetos al deber de reserva de la información a la que tienen acceso en razón del cargo y que el derecho a la intimidad tiene que prevalecer en el caso de que el acceso a los datos a proteger sea manifiestamente ajeno a la función de control y fiscalización política que corresponde a los electos.

Las actas de las juntas de gobierno se deben entregar a todos los concejales antes de la sesión siguiente del órgano de gobierno

En cuanto al derecho a disponer de copias de las actas de las juntas de gobierno, y puesto que este tema se ha planteado también con relación a otros ayuntamientos, es preciso recordar, además de todo cuanto se ha señalado sobre el derecho a acceso de los electos a la información municipal, que la normativa local reconoce el derecho de los concejales a disponer de “la información y la documentación correspondiente a los asuntos que deban ser tratados por los órganos colegiados adoptados de que formen parte, así como de las resoluciones o los acuerdos adoptados por cualquier órgano municipal” (art. 15.b del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales y 164.2.b del texto refundido). Esta información la deben obtener directamente de los servicios administrativos municipales, que están obligados a facilitarla.

Parece lógico, pues, que de cara a la transparencia de la actividad municipal y para facilitar la actividad de los concejales, se les entreguen las actas antes de la sesión siguiente del órgano de gobierno correspondiente. Ya es una práctica habitual hacer públicas las actas en soportes como por ejemplo las webs municipales. El derecho a la información municipal reclama una actitud proactiva de los equipos de gobierno, de manera que no sea necesario hacer demandas expresas de acceso a la información municipal.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 05236/07	Negativa del ayuntamiento a incluir en el orden del día de una sesión del Pleno municipal determinadas propuestas de resolución sobre la aplicación del cómputo de los días que prevé la normativa local para convocar las sesiones de los plenos ordinarios y extraordinarios
Q 03763/07	
Q 00771/08	
Q 03472/08	Imposibilidad de réplica y participación en los medios de comunicación públicos
Q 05050/08	Publicación de una réplica en el mismo ejemplar que el artículo replicado
Q 01956/08	Falta de respuesta del ayuntamiento a los escritos de un grupo municipal
Q 00838/09	Denegación de la entrega de copias
Q 00981/09	Limitación del derecho a copia
Q 03446/09	Falta de acceso a la información municipal

1.5. Relaciones con las administraciones

En cuanto a las relaciones con las administraciones, y en cuanto a la Generalitat de Cataluña, en el área de administración pública y derechos, las quejas pueden hacer referencia a diversas áreas de actuación de las administraciones y, por lo tanto, en general, a todos los departamentos. La respuesta y la disposición de la mayor parte de éstos ha sido correcta, de manera que se puede afirmar que, en general, las administraciones han cumplido el deber legal de colaborar con el Síndic de Greuges.

No obstante, sí que es preciso remarcar algunos supuestos de atrasos injustificados, que superan con creces el límite legal y dificultan la labor del Síndic de defensa de los derechos de los ciudadanos y de garantía de la buena administración, y también otros casos en los que la calidad o la congruencia de la respuesta es francamente mejorable.

Así, con relación a algunos departamentos de la Generalitat, es preciso remarcar que el Síndic ha tenido que reiterar varias veces la petición de información y ésta, si bien finalmente ha llegado, lo ha hecho con retraso y después de que el Síndic les advirtiese del posible cierre de la queja por falta de colaboración de la Administración. Son un ejemplo de ello las quejas 03510/08 y 04298/08, referidas al Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación, y las quejas 03688/08 y 01705/08, referidas al Departamento de Educación.

En cuanto a la aceptación de las sugerencias, cabe destacar, en sentido negativo, el Servicio Catalán de Tráfico, que no ha aceptado las sugerencias del Síndic, basadas en la doctrina legal fijada por el Tribunal Supremo de anular resoluciones sancionadoras cuando no se ha respetado el plazo de 60 minutos de diferencia entre las

notificaciones de los actos que integran el procedimiento, y que afectan los intereses de los administrados, que se tienen que efectuar en los tres días siguientes cuando el primer intento es infructuoso.

Pero en ocasiones, el seguimiento de las actuaciones permite captar los casos en los que, si bien la Administración dice que acepta las recomendaciones del Síndic, después se constata que no adopta las medidas anunciadas. Así, el Síndic recomendó el 10 de octubre de 2007 al Departamento de Presidencia que modificase el reglamento que regula el procedimiento sancionador para tratar la figura del denunciante. Después de numerosas reiteraciones, el 27 de marzo de 2009 el Departamento envió el informe del Gabinete Jurídico de la Generalitat y el 16 de julio manifestó que aceptaba parcialmente la recomendación, a pesar de que creía más oportuno incorporar esta regulación en una reforma eventual de la Ley 13/1989, de 14 de diciembre. Una vez examinado el proyecto de ley de modificación, el Síndic constata que no hay ninguna referencia a la posición jurídica del denunciante, en el aspecto que se había aceptado cambiar, de acuerdo con las conclusiones del Gabinete Jurídico.

En lo que concierne a la Administración local, la colaboración, en general, es satisfactoria. Así, el Síndic y el personal al servicio de la institución, tanto a iniciativa propia como de los propios ayuntamientos, se ha reunido varias veces con representantes de los diversos consistorios implicados, ya sea con el propio alcalde u otros miembros de la corporación, y ha podido tratar a fondo las diversas problemáticas planteadas. Es el caso, por ejemplo, de Tàrraga, que dio lugar a diversas reuniones de trabajo para analizar a fondo la problemática jurídica suscitada con las quejas recibidas (Q 04015/07) a pesar de que, a la vez, también la respuesta sobre esta cuestión se está dilatando, ya que en el momento de concluir este informe aún no ha llegado.

En el ámbito del procedimiento sancionador, destacan, por su fluidez, las relaciones mantenidas con el Instituto Municipal de Hacienda del Ayuntamiento de Barcelona, organismo con el que es frecuente la utilización de los medios telefónicos y telemáticos para agilizar la tramitación de quejas, muchas de las cuales se resuelven cuando, a raíz de una petición de información del Síndic, se revisan las actuaciones administrativas sin que sea necesario llegar a formular ni sugerencias ni recomendaciones.

No obstante, es preciso mencionar algunos supuestos en los que, pese a las diversas reuniones y los contactos con la Administración, continúan habiendo casos en el ámbito local en los que el Síndic, ante una queja de un ciudadano contra un

ayuntamiento, se dirige a esta institución y la respuesta se demora más de un año. Como se ha señalado en otras ocasiones, este retraso no deja de ser un reflejo del propio retraso de la Administración en resolver los procedimientos más allá de los plazos establecidos legalmente. Por esta razón, el Síndic insiste en la necesidad de resolver dentro de plazo, tanto en lo que se refiere a los ciudadanos como al Síndic, como garantía de una buena administración. Así, es preciso remarcar el retraso del Ayuntamiento de Barcelona en atender la petición de información del Síndic –durante un lapso de tiempo de diecisiete meses– en un caso de una demanda de responsabilidad patrimonial, que, en ningún caso, se puede considerar que se adecua al deber legal de colaborar con carácter preferente que tienen todas las administraciones públicas (Q 00415/07). Así mismo, hay supuestos en los que hay una solicitud de información al propio ayuntamiento que no se responde, y ante la petición de información del Síndic, el Ayuntamiento responde una vez transcurrido un año o diversos meses, con el mero envío del informe técnico sobre el fondo del asunto, pero sin decir si ha dado respuesta o no al ciudadano.

También la tramitación de la queja 03130/07 es un ejemplo de falta de cumplimiento del deber legal de colaboración que todas las administraciones tienen hacia la institución del Síndic. Así, en este caso, expuesto en el texto, el Ayuntamiento de Barcelona, a pesar de las tres reiteraciones efectuadas, envió la respuesta a la primera solicitud de información del Síndic, envió en julio de 2007, al cabo de dieciséis meses (llegó en diciembre de 2008) y no contenía información actualizada, ya que consistía en diversos informes fechados en el 2007. Este hecho motivó una petición de información complementaria, que se demoró cuatro meses más y también incluía documentación anterior al año 2008. Es preciso señalar la relevancia de estas dilaciones de la Administración en la entrega de la información solicitada por el Síndic, sobre todo si se tiene presente que la queja se refiere a una grave situación de discriminación por razón de discapacidad en la que la persona afectada ha sido desplazada de su lugar de trabajo.

También cabe destacar, como supuestos de falta de diligencia en la colaboración con el Síndic, el caso de una reclamación de una asociación de vecinos del municipio de Sant Feliu de Buixareu por falta de respuesta del Ayuntamiento a sus escritos, que dio lugar a la apertura de la queja 03218/06. Pese a las reiteradas reclamaciones al Ayuntamiento para que cumpliera su deber de colaborar con el Síndic, a estas alturas no ha respondido, ni consta que lo haya hecho a la asociación promotora de la queja.

Finalmente, es preciso hacer referencia al Ayuntamiento de Granollers, al que se han reiterado sugerencias

cias que, en principio, no ha admitido. Además, la institución se ha puesto a disposición para que le informe de cuestiones que han quedado pendientes de respuesta a las solicitudes formuladas, y le ha propuesto que señale día y hora para poder analizar estos temas con los responsables técnicos del Ayuntamiento, a pesar de que estas demandas no se han atendido.

1.6. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

Queja 04235/07

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Barcelona ante diversas reclamaciones que afectan al barrio de la promotora

Una vez analizada toda la información, el Síndic recuerda que es preciso orientar y acompañar a los ciudadanos a formular propuestas o buscar soluciones.

Acepta la resolución

Queja 05198/07

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Calafell a dos solicitudes de reparación de una acera y retorno de los contenedores a su ubicación

Una vez analizada toda la información, el Síndic recuerda: en primer lugar, la obligación de ofrecer una respuesta suficiente y razonada a la promotora. Y eso, tanto por la deferencia socialmente aceptada con que tienen que ser tratados quienes se dirigen a una persona o institución como porque el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, establece este trato y el deber de las administraciones de facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos. Además, la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición, establece el procedimiento que tienen que cumplir las administraciones públicas ante estos supuestos. En segundo lugar, la obligación de reparar la acera, si no se ha hecho, en cumplimiento del deber de pavimentación y mantenimiento de las vías públicas que corresponde a todas las administraciones municipales.

Acepta la resolución

Queja 01304/08

Falta de respuesta del Ayuntamiento de El Vendrell a una reclamación de responsabilidad patrimonial por una caída en la vía pública

Una vez analizada toda la información, el Síndic sugiere que revisen el procedimiento para incorporar el informe establecido como preceptivo en el artículo 10 del Reglamento de los Procedimientos de las Administraciones Públicas en Materia de Responsabilidad Patrimonial.

No acepta la resolución

Queja 02377/07

Falta de respuesta de la Dirección de Atención Ciudadana a la reclamación por la información deficiente del servicio del 012 en la solicitud de ayuda del Plan de Renovación de Calderas

Una vez estudiada toda la información del expediente, el Síndic sugiere que es preciso garantizar que la solicitud sea accesible al ciudadano y que sea éste quien la presente. Si se hiciese así, el ciudadano tendría que recibir una resolución que desestimase su solicitud e indicase los motivos.

Acepta la resolución

Queja 03352/07

Falta de resolución del Ayuntamiento de Barcelona de un procedimiento de responsabilidad patrimonial a raíz de una caída a causa de una acera en mal estado

Una vez analizada toda la información, el Síndic sugiere que es preciso adoptar todas las medidas al alcance del Ayuntamiento para que la tramitación de este expediente, cumpliendo con las previsiones normativamente previstas, no se dilate más en el tiempo.

Acepta parcialmente la resolución

Queja 00976/08

Desestimación del Ayuntamiento de Sant Vicenç dels Horts a la petición de responsabilidad patrimonial por una caída en la calle por unas obras de urbanización

Una vez analizada toda la información, el Síndic recuerda que era el Ayuntamiento, como Administración contratante, y no la compañía aseguradora, quien tenía que pronunciarse sobre a quién correspondía la responsabilidad por daños, y tenía que hacerlo con audiencia previa del contratista. Por lo tanto, sugiere comunicar al contratista la reclamación y la posibilidad de formular alegaciones, ya que se trata de un trámite preceptivo.

Acepta parcialmente la resolución

Queja 00659/08

Irregularidades del Ayuntamiento de Palafrugell en la notificación y la tramitación de un expediente sancionador por una infracción de tráfico

Una vez estudiada toda la información, el Síndic concluye que se ha impedido a la persona interesada ejercer su derecho a la defensa y, por lo tanto, pide que se den las órdenes oportunas para anular la sanción y que se devuelva al promotor el importe de los ingresos indebidamente cobrados.

No acepta la resolución

Queja 01663/07

El Ayuntamiento de Vic incumple en la Ordenanza de Vehículos y Peatones el Decreto sobre la Tarjeta de Aparcamiento para Personas con Discapacidad

Una vez estudiada toda la información, el Síndic recomienda que sería necesario redactar de nuevo el artículo 30.3 de la Ordenanza, y que se estableciese esta limita-

ción temporal que el Ayuntamiento manifiesta respetar, porque en la actualidad la literalidad de la disposición determina la prohibición absoluta de estacionar en las zonas de carga y descarga sin excepción.

Acepta la resolución

Queja 01113/07

Irregularidades del Ayuntamiento de Sant Pere de Ribes en el procedimiento de responsabilidad patrimonial por una caída

Valorada toda la información, el Síndic recuerda que, en este caso, la omisión de los dos trámites preceptivos citados ha supuesto una disminución real de alegación y prueba de la promotora y, por lo tanto, se ha producido un supuesto de indefensión.

Acepta la resolución

Queja 01615/08

Disconformidad con la resolución del Ayuntamiento de El Vendrell a una reclamación de responsabilidad patrimonial

Una vez analizada toda la información, el Síndic sugiere que se revise la resolución dictada en el procedimiento de referencia, de manera que se tenga en cuenta que no se ha producido en este caso una ruptura absoluta del nexo causal, sino que se trata de un supuesto de concurrencia de culpas que pide un reparto de la carga indemnizatoria.

No acepta la resolución

Queja 01827/08

Disconformidad por la desestimación del Ayuntamiento de Castellbisbal de una reclamación de responsabilidad patrimonial por un robo en el polideportivo municipal

Con relación a la queja por la desestimación del Ayuntamiento de Castellbisbal a una reclamación de responsabilidad patrimonial por un robo en el polideportivo municipal, el Síndic sugiere que el consistorio revise la reclamación y adopte medidas adecuadas sobre el caso, ya que entiende que la resolución dictada no se ajusta a las normas que regulan la responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas y la interpretación que ha hecho la jurisprudencia.

No acepta la resolución

Queja 02845/08

Denegación del Ayuntamiento de Pau de la solicitud de una de las salas del Ayuntamiento a un grupo municipal

Una vez analizada toda la información, el Síndic recuerda el deber legal de facilitar al grupo municipal reclamante y a todos los grupos en general el uso de las dependencias municipales para llevar a cabo sus actividades.

Acepta la resolución

Queja 00452/07

Falta de actuación del Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès ante la reclamación de una nueva adjudicación de la gestión de un bar de un centro cívico

Una vez estudiada toda la información, el Síndic sugiere que el Ayuntamiento, como titular del servicio y teniendo en cuenta que se ha probado que la gestión se subcontrató, se tendrían que promover mecanismos de mediación para apaciguar el conflicto surgido entre ambas partes, por una parte, para resolver la controversia sobre la indemnización que corresponde al promotor por el material, los utensilios y la maquinaria que aún quedan en el bar, y por otra parte, para controlar que el servicio no se vuelva a subcontratar, tal y como el promotor cree que pasará.

Acepta parcialmente la resolución

Queja 00606/08

Desestimación del Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia de una reclamación de responsabilidad patrimonial por daños ocasionados por una pylona que no reúne la alzada fijada por el Código de Accesibilidad

Una vez analizada toda la información, el Síndic sugiere cumplir con el trámite de audiencia y que el órgano competente valore que no era fácil que el promotor, dentro del coche, viese la pylona porque ésta no tiene la altura suficiente, y que, por lo tanto, es posible que esta falta de visibilidad influyese en el daño ocasionado al vehículo, sin perjuicio de valorar también su conducta en la conducción, para evaluar si aquí es posible una modulación o compensación en la indemnización de los daños causados.

Acepta la resolución

Queja 01617/08

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Cambrils a la reclamación por la supresión del espacio reservado a los grupos municipales en el boletín de información municipal

Una vez analizada toda la información, el Síndic recuerda el deber legal de asegurar la presencia de los concejales y de los grupos municipales en los medios de comunicación de titularidad municipal y aprueba el reglamento que, a este efecto, establece el apartado 2 del artículo 170 del texto refundido de la Ley Municipal y de Régimen Local de Cataluña.

Acepta la resolución

Actuación de oficio 04482/07

Sobre la posición jurídica del denunciante en el procedimiento administrativo sancionador

Una vez estudiada toda la información, el Síndic recomienda modificar el Decreto 278/1993, de 9 de noviembre, sobre el procedimiento sancionador aplicable a los ámbitos de competencia de la Generalitat, para que permita un tratamiento uniforme de la figura de la persona denunciante y que la dote de un estatus jurídico específico, con el que se reconozca su condición de colaborador de la Administración para conseguir el máximo respeto posible por la legalidad.

No acepta la resolución

Quejas 10896/06 y 00937/06**Irregularidades del Ayuntamiento de Roses en las bases de convocatoria para proveer en propiedad una plaza de cabo de la Policía Local**

Una vez valorada toda la información, el Síndic recuerda que en adelante la provisión temporal de los lugares vacantes a la Policía Local de Roses se lleve a cabo de acuerdo con los criterios establecidos en la normativa vigente.

Acepta la resolución

Queja 03772/07**Falta de resolución del Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación de una reclamación de responsabilidad patrimonial por los daños causados por haber requisado agua de una balsa**

Una vez analizada toda la información, el Síndic recuerda que los resarcimientos o las colaboraciones para arreglar la balsa se tendrían que haber resuelto en el marco del procedimiento administrativo correspondiente para tramitar las reclamaciones de responsabilidad patrimonial, a partir del escrito formulado por el promotor el 25 de octubre de 2006. Por ello, recuerda la necesidad de tramitar y resolver la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada por el promotor.

Acepta la resolución

Queja 03170/07**Denegación de la Dirección General de Turismo del derecho de conocer el resultado de dos denuncias interpuestas ante la Oficina de Garantías Lingüísticas**

Una vez estudiada toda la información, el Síndic recomienda modificar el Decreto 278/1993, de 9 de noviembre, sobre el procedimiento sancionador aplicable a los ámbitos de competencia de la Generalitat, para que permita un tratamiento uniforme de la figura de la persona denunciante y que la dote de un estatus jurídico específico, con el que se reconozca su condición de colaborador de la Administración para conseguir el máximo respeto posible por la legalidad.

No acepta la resolución

Queja 01817/08**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Vallromanes a una reclamación por la publicidad de datos personales**

Una vez analizada la información municipal, el Síndic pide que el Ayuntamiento indique su posición ante las consideraciones formuladas y las medidas que se adoptarán, en su caso, y sugiere que dé respuesta a la persona interesada.

Pendiente de respuesta a la resolución

Queja 03501/07**Falta de resolución del Departamento de Acción Social y Ciudadanía a la reclamación previa contra una resolución de grado de dependencia**

Una vez valorada toda la información, el Síndic recuerda que la normativa vigente exige que se resuelvan las reclamaciones previas formuladas por los ciu-

dadanos dentro del plazo establecido legalmente.

No acepta la resolución

Queja 04948/06**Denegación de la reincorporación al cuerpo de Policía Local del Ayuntamiento de Santa Coloma de Cervelló a una persona proveniente de una excedencia por incompatibilidades**

En cuanto a la queja por la denegación de la reincorporación al cuerpo de Policía Local del Ayuntamiento de Santa Coloma de Cervelló a una persona proveniente de una excedencia por incompatibilidades, el Síndic pide que se atiendan las peticiones que hasta ahora no se han formalizado, puesto que el artículo 55 del Decreto 214/1990, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de personal al servicio de las entidades locales, establece que corresponde al alcalde declarar y resolver todas las situaciones administrativas del personal funcionario y laboral.

Pendiente de respuesta a la resolución del Síndic

2. CONSUMO

2.0. Consumo en cifras

2.1. Introducción

2.2. El suministro eléctrico

1. La tarificación social eléctrica
2. Fecsa Endesa

2.3. Las telecomunicaciones

1. El acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC): un derecho social y universal
2. Telefónica

2.4. El agua a domicilio

1. El tratamiento tarifario de las fugas de agua
2. La tarifa de agua y el coste real del servicio
3. Incidencias y dificultades en la gestión del servicio
4. Aguas de Barcelona y empresas participadas

2.5. El gas

1. Gas Natural

2.6. El derecho a la movilidad

1. Algunos aspectos de la tarificación
2. El proceso de implantación del título de transporte gratuito para menores de 12 años (T-12) en el área metropolitana
3. La tarificación social de la EMT (Entidad Metropolitana del Transporte)
4. Los peajes del túnel del Cadí
5. El uso de sillas de seguridad para niños en el servicio de taxi
6. El servicio de Bicing
7. Ferrocarriles de la Generalitat de Cataluña

2.7. Las administraciones competentes en el ámbito del consumo

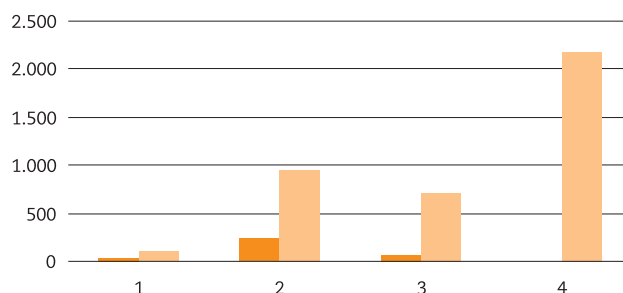
2.8. Relaciones con las administraciones y con las empresas prestadoras de servicios

2.9. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

2.0. Consumo en cifras

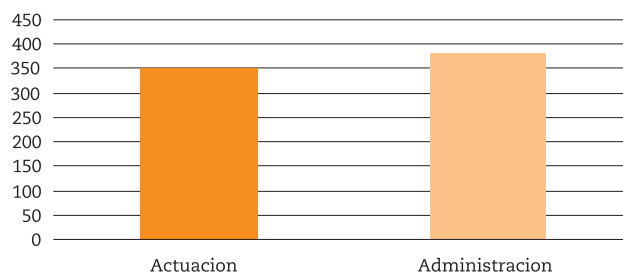
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2009

	■ AO	■ Q	■ C	Total
1 Administraciones en defensa de los derecho de los consumidores	0	32	97	129
2 Suministros	6	238	960	1.204
Agua a domicilio	0	45	137	182
Eléctrico	3	97	508	608
Gas	0	20	106	126
Teléfono universal	0	68	128	196
Otros	3	8	81	92
3 Transportes públicos	4	65	709	778
4 Servicios	0	6	2.184	2.190
Seguros	0	0	235	235
Consumo	0	1	914	915
Correos	0	3	46	49
Entidades financieras	0	1	552	553
Otros	0	1	437	438
Total	10	341	3.950	4.301



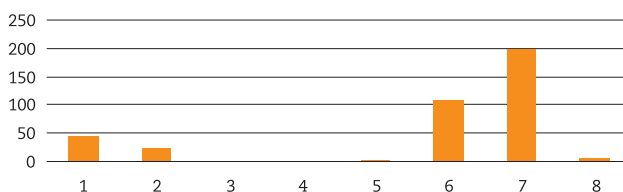
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Adm.
Una administración afectada	329	329
Dos administraciones afectadas	17	34
Tres administraciones afectadas	3	9
Cuatro administraciones afectadas	1	4
Cinco administraciones afectadas	1	5
Total	351	381



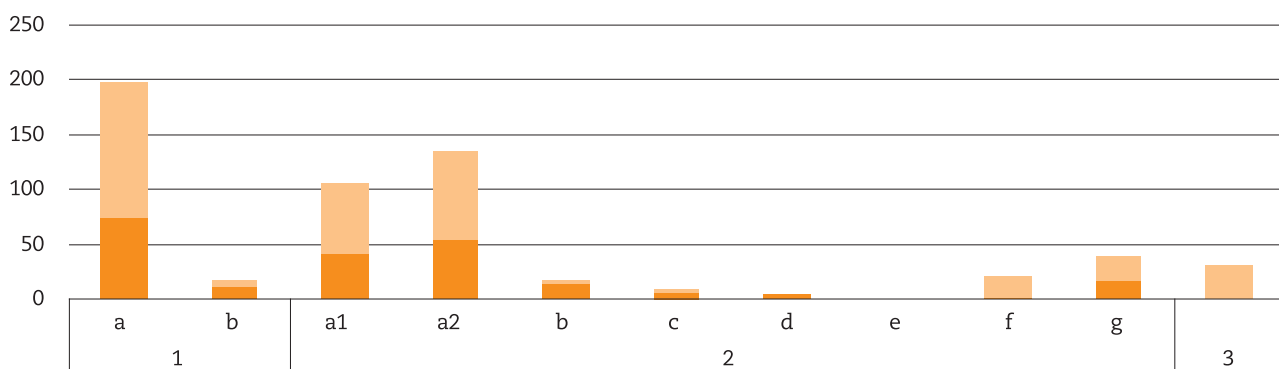
c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el 2009

Tipo de administración	AO	Q	■ Total
1 Administración autonómica	5	39	44
2 Administración general del Estado	0	23	23
3 Administración institucional	-	-	-
4 Poder legislativo estatal, autonómico y europeo	-	-	-
5 Administración de justicia	1	1	2
6 Administración local	4	104	108
7 Servicios de interés general	10	189	199
8 Otras administraciones	0	5	5
Total	20	361	381



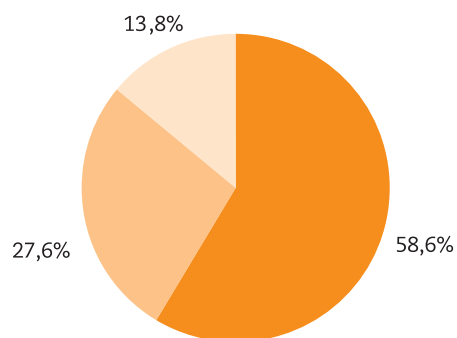
d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2009

	<2009	2009	Total	
1 Actuaciones en tramitación	85	130	215	37,52%
a Actuaciones previas a la resolución del Síndic	74	124	198	34,55%
b Pendiente de respuesta a la resolución del Síndic	11	6	17	2,97%
2 Actuaciones finalizadas	137	191	328	57,24%
a Actuación correcta de la Administración	95	145	240	41,88%
a1 Antes de la intervención del Síndic	41	65	106	18,50%
a2 Después de la resolución del Síndic	54	80	134	23,39%
b Acepta la resolución	14	3	17	2,97%
c Acepta parcialmente la resolución	6	2	8	1,40%
d No acepta la resolución	4	0	4	0,70%
e No colabora				0,00%
f Trámite con otras instituciones	2	18	20	3,49%
g Desistimiento del promotor	16	23	39	6,81%
3 No admitida	0	30	30	5,24%
Total	222	351	573	100,00%



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	17	58,6%
■ Acepta parcialmente la resolución	8	27,6%
■ No acepta la resolución	4	13,8%
Total	29	100,0%



2.1. Introducción

El apartado de consumo de este informe anual aporta una novedad en relación con informes anteriores: da cuenta de actuaciones del Síndic con relación a empresas concretas: Fecsa Endesa, Telefónica, Gas Natural, Aguas de Barcelona y Ferrocarriles de la Generalitat, que son merecedoras de un epígrafe concreto del informe, ya que tienen encomendada la prestación del servicio universal, en algunos casos, y de servicios de interés general, en otros, en los campos respectivos.

De esta manera, se cierra el círculo que se inició con la firma de los convenios con todas estas empresas y, aparte de las quejas que tienen que ver con los sectores de actividad (electricidad, telefonía, energía, agua y transporte), se hace una mención concreta de las quejas que afectan de manera directa a estas empresas.

Por otra parte, se da cuenta de las Jornadas de Defensores del Pueblo, referidas al acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y a la configuración de las TIC como un derecho social de alcance amplio.

Justo es decir que las Jornadas ratificaron la petición que había hecho el Síndic en el año 2006, en el sentido de pedir a la Unión Europea y al Gobierno del Estado la consideración del acceso a la banda ancha como servicio universal. El Síndic espera que la posibilidad de que lo sea, a partir del año 2011, se concrete.

Asimismo, no hay duda de que el debate en torno al Proyecto de Ley de Consumo marcará el ejercicio 2010 y puede representar un salto cualitativo en la consideración de los derechos de los consumidores como parte importante del conjunto de derechos ciudadanos. La actuación de oficio detallada en el Informe 2008 tendría que servir como uno de los referentes a la hora de diseñar el futuro de las Oficinas de Consumo y de sus funciones, para superar los desencuentros de las personas que se dirigen a ellas, tal y como se detalla en el apartado correspondiente de este informe.

Durante este año, la institución ha visitado algunas Oficinas de Consumo, ha colaborado con la Agencia Catalana de Consumo en la formación de personal de estas oficinas y ha mantenido reuniones periódicas con las empresas con las que tiene convenio. De todo ello se da cuenta a lo largo del informe.

2.2. El suministro eléctrico

En este ámbito, la intervención del Síndic de Greuges se limita a la supervisión de la prestación del servicio universal, que, en el sector eléctrico, se hace efectivo mediante la imposición de una serie de obligaciones

de servicio público, que se concretan en la obligación de prestar el suministro en unas determinadas condiciones de calidad y a un precio razonable, y en la necesidad de garantizar un trato de igualdad ante las demandas de nuevos suministros eléctricos y la ampliación de los existentes.

En coherencia con ello, el Síndic analiza las quejas referidas a la falta de respuesta a demandas de nuevos suministro o de ampliación de los ya existentes, a fin de determinar si se cumple con la prestación del servicio universal en el sector eléctrico, de acuerdo con los términos que prevé la normativa vigente.

El servicio universal tiene que garantizar el suministro de calidad y a un precio razonable

Además, este año se ha producido un incremento notable de quejas con relación a la prestación del suministro eléctrico, como consecuencia de la entrada en vigor de diversas previsiones normativas en materia de facturación, que han dado lugar a la queja del ciudadano, que ha constatado una serie de cambios en la facturación de su consumo eléctrico sin haber recibido una información previa, clara y suficiente que le permita comprender los nuevos criterios legales aplicados para facturar su consumo.

1. La tarificación social eléctrica

La denominada *tarifa social* (tarifa S) se creó mediante la Orden Ministerial ITC/1857/2008, de 26 de junio, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir de 1 de julio de 2008. Esta normativa determinó que para poder solicitar la aplicación de la tarifa social se tenía que cumplir con una serie de requisitos que se concretan en la necesidad de que el suministro esté destinado a la vivienda habitual del titular, que la potencia contratada sea inferior a 3 kW y que tenga instalado el correspondiente ICP (Interruptor de Control de Potencia).

De eso se desprende que esta normativa no tiene en cuenta la situación socioeconómica de los abonados que se quieran acoger a la tarifa social, sino únicamente que la potencia contratada sea inferior a 3 kW, lo que hace pensar en la posibilidad de que esta tarifa social no esté cumpliendo la finalidad por la que se creó, que no es otra que ayudar a las unidades familiares más desfavorecidas a hacer frente al coste económico de un servicio básico como, por ejemplo, el suministro eléctrico.

Esta posibilidad fue confirmada por la queja 00250/09, entre otras, que planteó una persona afectada de esclerosis múltiple que ponía de manifiesto el agravio que se producía hacia las personas que, como ella, sufrían esclerosis múltiple u otras enfermedades que comportan un incremento en el consumo eléctrico derivado de la necesidad de hacer uso de determinados aparatos eléctricos (como, por ejemplo, ascensores o plataformas elevadoras) y no pueden acogerse a la tarifa social porque no pueden disponer de una potencia inferior a 3 kW. En otro caso, una familia numerosa también presentó una queja por no haber podido acogerse a la tarifa social e incluso tener que asumir el pago de recargos por exceso de consumo.

La tarifa social eléctrica no tenía en consideración la situación económica ni las necesidades sanitarias de los usuarios

Todo ello llevó al Síndic a iniciar una actuación de oficio (A/O 00447/09) para analizar la accesibilidad real de los colectivos más vulnerables a esa tarifa social, en cuyo marco se dirigió, por un lado, a la empresa Fecsa Endesa, como principal suministradora de energía eléctrica en Cataluña y, por otro, a la institución del Defensor del Pueblo, en la medida en que la determinación de la tarifa social eléctrica y de los requisitos que es preciso cumplir para acceder a ella es una cuestión que es competencia del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

De la información que Fecsa Endesa entregó con relación a este asunto, destaca lo siguiente:

- Que, en fecha 31 de enero de 2009, Fecsa Endesa únicamente había recibido un número total de 4.214 solicitudes de clientes para acogerse a la tarifa social eléctrica, 1.659 de las cuales ya estaban activadas y en vigor.
- Que, de acuerdo con la normativa vigente, la potencia más elevada que se podía contratar era de 2,3 kW, y que con esta potencia los electrodomésticos que podrían estar en funcionamiento de forma simultánea como máximo eran los siguientes: iluminación, pequeños electrodomésticos, televisor y frigorífico.
- Que el coste de la instalación del correspondiente ICP no supone un coste económico excesivo, en la medida en que, además, existe la posibilidad de adquirir el aparato o bien de alquilarlo, y el coste del alquiler es de seis céntimos mensuales en el

caso de instalaciones monofásicas o de doce céntimos mensuales si son trifásicas.

- Que la publicidad que se había hecho con relación a la tarifa social había consistido en la entrega de una carta informativa a los usuarios que se adjuntó en la primera factura entregada posteriormente a la entrada en vigor de la tarifa social eléctrica, aparte de la publicidad que Fecsa Endesa ofrece desde sus canales de atención al cliente y desde la web de la empresa.

De ello se desprende que la escasa accesibilidad de los colectivos más vulnerables a la tarifa social eléctrica está causada por una regulación normativa que no tiene en cuenta factores socioeconómicos a la hora de determinar cuáles tienen que ser los colectivos destinatarios de la tarifa social eléctrica.

Es preciso decir que la configuración legal del nuevo régimen tarifario eléctrico, marcado por la entrada en vigor de la tarifa de último recurso, resuelve la problemática de referencia en la medida en que deroga la tarifa social eléctrica y establece, de nuevo, un abono social, que tiene por función cubrir la diferencia entre el valor de la tarifa de último recurso y un valor de referencia, que se denomina *tarifa reducida*.

El nuevo abono social ha ampliado el espectro de beneficiarios en relación con la situación anterior

Con el nuevo marco legal se amplía el número de destinatarios que pueden acceder al abono social, en la medida en que para acceder a él sólo es preciso cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Disponer de una potencia contratada inferior a 3 kW en la vivienda que constituya la residencia habitual.
- Tratarse de personas de sesenta años o más que acrediten el cobro de pensiones mínimas de acuerdo con los términos legalmente establecidos.
- Constituir una familia numerosa
- O formar parte de una unidad familiar en la que todos los miembros que la integran se encuentren en situación de paro.

Además, mediante la Resolución de 26 de junio de 2009, de la Secretaría de Estado de Energía, por la que se determina el procedimiento de puesta en funcionamiento del abono social, se impone a las empresas

distribuidoras la obligación de remitir a sus clientes una carta informativa respecto de la existencia del abono social y del procedimiento a seguir para solicitar su aplicación, durante los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, de manera que con esta normativa se mejora notablemente no sólo la accesibilidad al abono social, sino también la publicidad y la información que reciben los consumidores.

2. Fecsa Endesa

2.1. La situación urbanística y la electrificación

La provisión de las infraestructuras de servicios básicos para las viviendas forma parte del proceso de ejecución de las obras de urbanización y se tiene que ajustar a lo que determine el planeamiento urbanístico para cada sector.

Pero en sectores de nueva urbanización, la ejecución de las obras de urbanización a menudo es previa o simultánea a la edificación o, en otros casos, la realidad histórica de crecimiento de urbanizaciones, a menudo al margen de la legalidad, pero consentidas, en su día, por la Administración hace que en el territorio también haya zonas con viviendas construidas, pero con déficits urbanísticos considerables, incluido el acceso a los suministros domésticos.

La realidad de estos sectores y su regularización urbanística es compleja, pero cabe destacar que algunas de las quejas recibidas por falta de suministro eléctrico o por un servicio deficiente tienen el origen en una situación urbanística irregular, que, primeramente, es preciso regularizar para que el establecimiento de la infraestructura del servicio se atenga a las previsiones del planeamiento. Si es el caso, el Síndic puede reclamar que se agilice la tramitación del planeamiento –una vez tomada esta decisión– o su ejecución, para evitar que la legítima expectativa de los propietarios del sector de regularizar la situación de su vivienda se atrase indefinidamente.

Por contra, cuando se trata de viviendas fuera de ordenación, situadas en suelo no urbanizable, que no prevé el establecimiento de viviendas residenciales no vinculadas a los usos admitidos en este tipo de suelo, la regla general debe ser que, previamente a autorizar el establecimiento de redes de suministro propias del suelo urbano, es preciso que el planeamiento urbanístico reordene el sector y determine la provisión de servicios a las viviendas. Y la decisión de impulsar la modificación de la clasificación urbanística en estos casos la tiene que valorar y adoptar, si lo cree oportuno, la administración que tiene atribuida esta competencia y a la que el Síndic no puede sustituir.

El Síndic así lo indicó en una queja (Q 02970/09) en la que se pedía la electrificación del sector llamado Can Socias de Corbera de Llobregat. De la información facilitada por el Ayuntamiento de dicho municipio se desprende que el sector está clasificado como suelo no urbanizable, con viviendas fuera de ordenación construidas a lo largo del tiempo y al margen de la legalidad urbanística.

Es legítimo condicionar la electrificación en suelo no urbanizable a la regularización urbanística previa

El Ayuntamiento de Corbera de Llobregat también indicó que supeditaba la posibilidad de plantear un proyecto de electrificación de la zona al hecho de que previamente el Plan de Ordenación Urbanística Municipal (POUM) concretase el desarrollo final y la destinación urbanística de este sector.

Una vez valorada esta información, el Síndic consideró que, a pesar de que comprendía los motivos de la queja planteada, era legítimo que el Ayuntamiento de Corbera de Llobregat condicionase el establecimiento de la red de suministro eléctrico a la configuración urbanística que se establezca para este sector, como requisito previo a la consolidación de usos residenciales.

En otros casos, más allá de la regularidad urbanística de las viviendas existentes, algunas urbanizaciones antiguas nacieron sin servicios básicos o con una dotación insuficiente, y esta situación se ha agravado cuando ha crecido la densidad de viviendas o se ha producido un cambio de uso de segunda residencia a vivienda principal o exclusiva. A pesar de que éste es un problema de alcance más amplio, en cuanto al servicio de suministro eléctrico, existen urbanizaciones con una infraestructura eléctrica pensada para una densidad de viviendas y unas pautas de consumo que, con el tiempo, se ha vuelto claramente insuficiente para hacer frente a las necesidades de los residentes de la zona.

Éste es el caso de la queja de una residente en una urbanización de Castellar del Vallès (Q 05326/07) que planteó al Síndic que la calidad del suministro eléctrico que recibía era muy deficiente, con frecuentes bajadas de tensión.

La Dirección General de Energía y Minas indicó al Síndic que, a pesar de que los valores de índice de calidad al municipio de Castellar del Vallès eran globalmente satisfactorios, dentro de los parámetros

establecidos normativamente, la electrificación de la zona donde reside la interesada se hizo de acuerdo con las necesidades detectadas cuando se empezó a construir la urbanización (años sesenta). El crecimiento progresivo de la densidad de viviendas y los cambios de las pautas de consumo han comportado, según lo que señalaba esta información, que la red existente sea insuficiente, lo cual afecta especialmente a viviendas situadas al final de la línea de baja tensión, como el de la promotora de la queja.

Además, la Dirección General mencionada señaló que la compañía distribuidora había previsto reforzar la red de suministro en la zona con una nueva línea aérea que permitiese redistribuir la carga soportada por la antigua línea. Poco antes de concluir la redacción de este informe, el Síndic pidió información sobre los plazos previstos para ejecutar esta actuación de mejora, ya que la promotora de la queja la había planteado inicialmente en el año 2007 y se reabrió en el año 2009, al constatar que no se había ejecutado ninguna actuación de mejora desde entonces.

Es preciso reforzar la red eléctrica cuando ya no permite un servicio de calidad a toda la población de una urbanización

2.2. Facturación y lecturas estimadas

Este año se ha recibido un gran número de quejas de consumidores (entre otras, Q 00694/09, Q 01025/09 y Q 02937/09) que ponían de manifiesto su disconformidad con la facturación que habían recibido con relación al consumo eléctrico del mes de diciembre de 2008 y de los meses de enero y febrero de 2009, principalmente porque consideraban que se habían llevado a cabo lecturas estimadas del consumo en perjuicio del consumidor, en lugar de facturar en función del consumo eléctrico realmente efectuado. El gran número de quejas recibidas motivó el inicio de una actuación de oficio (A/O 01134/09) para analizar con detalle esta problemática.

La facturación eléctrica de la que se quejaban los ciudadanos se emitió en aplicación de lo que establece la disposición adicional séptima del Real Decreto 1578/2008, de 26 de septiembre, que determina que, a partir del 1 de noviembre de 2008, la facturación de las tarifas de suministro de energía eléctrica social y domésticas (hasta 10 kW de

potencia contratada) la lleva a cabo la empresa distribuidora con carácter mensual, aunque de acuerdo con la lectura bimensual de los equipos de medida.

Lo cierto es que un análisis comparativo de las facturas del periodo mencionado anteriormente (de diciembre de 2008 a enero-febrero de 2009), con las facturas correspondientes al mismo periodo del año inmediatamente anterior, permite constatar que, a todos los efectos, se produjo un incremento considerable de los importes facturados.

De la información que Fecsa Endesa facilitó con relación a este asunto destacan, principalmente, los siguientes datos:

- Que la exigencia legal de emitir facturas con carácter mensual cuando, por contra, los equipos de medida instalados en cualquier parte de Cataluña hacen lecturas bimensuales del consumo comportó que, forzosamente, Fecsa Endesa se viese obligada a hacer lecturas estimadas del consumo con relación a aquel periodo de tiempo durante el que se había efectuado un consumo eléctrico del que no disponía de datos de lecturas reales.

Para hacer las lecturas estimadas, Fecsa Endesa tuvo en cuenta tres variables: en primer lugar, el consumo del mismo periodo del año anterior, en segundo lugar, un promedio sobre la base de los consumos del año anterior y, en tercer lugar, la aplicación de una fórmula basada en un algoritmo que ajustaba la estimación al 70%.

Asimismo, Fecsa Endesa alegó que, en cualquier caso, una estimación a la baja del consumo no aportaba ningún beneficio a la empresa distribuidora, la cual acababa asumiendo los costes de financiación del consumo del cliente mientras no se le facturaba. Asimismo, acreditó documentalmente que, en los casos en los que se había llevado a cabo una revisión de la facturación como consecuencia de la reclamación del consumidor, cuando el resultado de la revisión había estado a favor del consumidor, los importes que se tenían que devolver al consumidor eran de cuantía escasa, generalmente entre 1 y 2 €.

- Que durante los meses de diciembre de 2008 y enero de 2009 se habían observado, en el conjunto de Cataluña, temperaturas significativamente más bajas que al invierno anterior, lo cual justificaba el incremento moderado de consumo que Fecsa Endesa había detectado con carácter generalizado.
- Que el inicio de la facturación mensual coincidió con la aprobación, por parte del Ministerio de

Industria, Turismo y Comercio, de un incremento de las tarifas, hecho que también se vio reflejado en la facturación de los consumidores.

Lo cierto es que el Ministerio incurrió en una falta de previsión a la hora de imponer a las empresas distribuidoras de energía eléctrica la obligación de emitir facturas mensuales sin tener en cuenta la necesidad de adecuar previamente los equipos de medida o, subsidiariamente, prever normativamente qué parámetros debían tenerse en cuenta para efectuar las lecturas estimadas del consumo con relación a aquellos periodos de tiempo de los que no se disponía de datos reales del consumo.

La facturación mensual con lecturas bimensuales ha planteado muchos problemas de gestión

Esta falta de previsión legal fue debidamente enmendada posteriormente por la Dirección General de Energía y Minas del Departamento de Economía y Finanzas de la Generalitat de Cataluña, mediante la Resolución ECF/927/2009, de 16 de marzo, por la que se establecieron los criterios para el procedimiento de facturación en periodos de cambios tarifarios y de estimación del consumo en aquellos meses en los que no se dispone de lecturas reales para la facturación del consumo de energía eléctrica.

Mediante esta resolución, la Generalitat de Cataluña establece los parámetros a tener en cuenta para efectuar las lecturas estimadas –las cuales únicamente se pueden emitir cuando no se disponga de lecturas reales– a la vez que determina cuáles son los conceptos que se pueden facturar en los periodos en que no exista lectura real y prohíbe expresamente la aplicación del recargo por exceso de consumo en periodos estimados, lo que también había sido objeto de queja a esta institución.

Asimismo, esta resolución determina la obligación de las distribuidoras de energía eléctrica de promover la autolectura del contador, de manera que se ofrecen a los usuarios los medios y los datos necesarios para que puedan facilitar la lectura del contador, con la finalidad de que se reduzcan las diferencias con las estimaciones de lectura.

Finalmente, la resolución de referencia impuso a las distribuidoras que hubiesen llevado a cabo la facturación del consumo entre tarifas 2008-2009 sobre la

base de lecturas estimadas la obligación de facturar de nuevo a sus clientes, teniendo en consideración los criterios que incluye la resolución de la Dirección General de Energía y Minas.

El Síndic pudo constatar que Fecsa Endesa, principal distribuidora de energía eléctrica en Cataluña, cumplió con la obligación de revisar el importe de las facturas afectadas con consumos estimados de 2008 que los usuarios habían recibido a partir del 1 de noviembre de 2008, a la vez que hizo llegar una carta informativa a los usuarios del servicio afectados.

De todas formas, actualmente hay que tener en cuenta que desde el pasado 1 de julio existe un nuevo marco tarifario en el sector de la energía eléctrica que está marcado por la puesta en funcionamiento de la Tarifa de Último Recurso (TUR), a la que se pueden acoger los consumidores finales que dispongan de una potencia igual o inferior a 10 kW y no hayan optado por contratar el suministro eléctrico con una empresa comercializadora a un precio libremente pactado.

Si se analiza con detalle el Real Decreto 485/2009, de 3 de abril, por el que se regula la puesta en funcionamiento del suministro de último recurso en el sector de la energía eléctrica, la disposición adicional decimocuarta determina que la Dirección General de Energía y Minas puede determinar la forma de estimar los consumos cuando no se correspondan con las facturas reales.

No se ha detectado una vulneración de derechos en la entrada en vigor de la tarifa de último recurso

Y así lo hizo la Dirección General de Energía y Minas mediante la Resolución de 14 de mayo de 2009, por la cual se estableció el procedimiento de facturación con estimación del consumo de energía eléctrica y su regularización con lecturas reales, que prevé la metodología y el procedimiento que tiene que utilizar la comercializadora de último recurso para calcular la facturación mensual en los periodos de facturación con relación a los que no se disponga de la lectura real de los equipos de medida.

En consecuencia, el Síndic concluyó que la problemática que había generado la aplicación de la normativa que determinaba la obligación de facturar el consumo eléctrico con carácter mensual se había resuelto, en primer lugar, mediante la intervención de la Generalitat de Cataluña a la hora de determinar unos parámetros homogéneos para facturar el consumo eléctrico de los periodos con relación a los cuales no se disponía de

datos de consumo real y, finalmente, porque el Ministerio también estableció normativamente el procedimiento para facturar el consumo estimado en el régimen tarifario que entró en vigor el 1 de julio pasado, para evitar que, en el futuro, volvieran a producirse situaciones como las que motivaron el inicio de la actuación de oficio de referencia.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 00250/09 A/O 00447/09	Tarifación social eléctrica
Q 02970/09	El acceso al suministro eléctrico y la configuración urbanística
Q 05326/07	Una línea eléctrica que se ha convertido en insuficiente para abastecer un servicio de calidad a una urbanización
Q 00694/09 Q 01025/09 Q 02937/09 A/O 01134/09	Facturación y lecturas estimadas

2.3. Las telecomunicaciones

1. El acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC): un derecho social y universal

Las Jornadas de Coordinación de Defensores, estatal y autonómicas, del año 2009, que tuvieron lugar en Sevilla el pasado mes de octubre, se centraron en reflexionar sobre la incidencia de las TIC en la esfera de los derechos de la ciudadanía, desde varias vertientes: el acceso a las TIC en condiciones de igualdad, el grado de desarrollo de la Administración electrónica y la oferta de prestaciones de las administraciones públicas a través de las TIC, desde la perspectiva de la garantía y la efectividad plena de los derechos sociales. En estas jornadas, también se valoró el uso de las nuevas tecnologías en las mismas instituciones de Defensores, como integrantes del sector público y desde la perspectiva de la obligación de ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos y mejorar la eficiencia de funcionamiento.

En el marco de estas jornadas, se hizo público un documento de conclusiones (<http://www.sindic.cat/ca/page.asp?id=23>), que intenta recoger las aportaciones de los participantes, de las ponencias presentadas durante las Jornadas y de los trabajos previos a los talleres de preparación para cada uno de los ámbitos mencionados anteriormente.

Sin voluntad de hacer un repaso exhaustivo de las cuestiones tratadas, sí que cabe destacar, en este apartado relativo a servicios de telecomunicaciones, las consideraciones que se plantearon con relación al acceso y el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunica-

ción en condiciones de igualdad y sobre la llamada brecha digital. El documento de conclusiones del grupo de trabajo que trató el acceso de los ciudadanos a las TIC incluye una serie de consideraciones, entre otros aspectos, sobre el papel de la accesibilidad material a las TIC como factor de equilibrio territorial. Es preciso recordar que, ya desde el año 2006, en una reivindicación que ahora hacen suya el resto de instituciones que participaron en las Jornadas y que aún no es una realidad, el Síndic reclama que el acceso en Internet por conexión de banda ancha sea una prestación universal para garantizar la igualdad de oportunidades, con independencia del lugar donde vive y trabaja cada persona.

La accesibilidad de las TIC a todo el territorio es un requisito para la igualdad de oportunidades

A manera de resumen, desde la consideración de las TIC como un instrumento de ejercicio de derechos, se planteó la conveniencia de que las comunidades autónomas pudiesen asumir el ejercicio de competencias estatales por delegación del Estado, como, por ejemplo, la posibilidad de ejercer funciones similares a las que ha ido desarrollando la Secretaría del Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) como una de las vías para alcanzar el objetivo que tienen que perseguir los poderes públicos, como es la universalización, y tratando de evitar el desarrollo del fenómeno de la brecha digital. Las defensorías tienen que supervisar la actuación de las administraciones con la finalidad de que sus acciones, generales y particulares, sean adecuadas a este fin. En este contexto, hay que prestar una atención especial a los colectivos con dificultades singulares para acceder a las TIC (personas que residen en áreas rurales, colectivos desfavorecidos económicamente, ancianos, entre otros).

La Administración tiene que velar para evitar la brecha digital, con una especial atención a los colectivos más desfavorecidos

1.1. El abono social

Dentro del concepto de servicio universal en materia de telecomunicaciones, la normativa vigente determina la obligación del operador encargado de

la prestación del servicio universal, actualmente la empresa Telefónica, de ofrecer el denominado abono social, que constituye un plan de precios destinado a jubilados y pensionistas, cuya renta familiar no exceda del indicador que determine el Gobierno del Estado, y que comporta la aplicación de una reducción del 70% sobre la cuota de alta de la línea telefónica y del 95% sobre la cuota mensual. El indicador que se aplica es el IPREM (Indicador Público de Rentas de Efectos Múltiples), que el Estado fija cada año en un determinado importe.

A lo largo de este año 2009, el Síndic ha recibido la queja de diversas personas (entre otras, Q 00962/09 y Q 00964/09) que habían perdido el derecho a beneficiarse del abono social, porque determinadas pensiones se habían incrementado en un importe superior al fijado por el Estado como IPREM.

El Síndic trasladó las quejas recibidas a la institución del Defensor del Pueblo porque la solución a la problemática de referencia tenía que pasar por la necesidad de modificar la normativa estatal para encontrar un equilibrio entre la evolución del IPREM y de las pensiones mínimas para personas mayores de sesenta y cinco años sin cónyuge a cargo, de manera que se garantice el derecho a gozar del abono social al mayor número de pensionistas posible.

Efectivamente, esta cuestión ha sido resuelta mediante la Orden del Ministerio de la Presidencia 1231/2009, de 18 de mayo, por la que se publica el Acuerdo de la Comisión Delegada del Gobierno de los Asuntos Económicos, de 16 de abril de 2009, por el que se modifica el umbral de renta familiar que da acceso al abono social, que pasa a ser del 110% del IPREM, de manera que se evita la expulsión masiva de un gran número de pensionistas que los últimos años habían sido beneficiarios del abono social.

1.2. La transición a la Televisión Digital Terrestre (TDT)

El llamado *apagón analógico*, es decir, la desaparición de las emisiones televisivas en formato analógico y su sustitución por formato digital, está previsto para el 3 de abril de 2010.

A medida que se acerca esta fecha y se va haciendo efectiva la extensión territorial de equipamientos de emisión en formato digital, también se genera una cierta inquietud en los ciudadanos que ven que, pese a la proximidad de la apagada, la TDT no es accesible a su domicilio, porque no llega la señal o bien lo hace de manera muy deficitaria. Algunos ciudadanos se han dirigido al Síndic para expresar su preocupación por este motivo, ante la eventualidad de no tener

garantizada la cobertura del servicio cuando ya no haya ninguna emisión en formato analógico.

En las conclusiones del taller sobre el acceso a las TIC reproducidas anteriormente se hace referencia a la necesidad de velar porque el proceso de migración a la tecnología digital se haga efectivo de manera que se garantice una implantación y una cobertura correctas, a la vez que es preciso dar respuesta a las llamadas *zonas de sombra*, donde no llegue la señal digital o lo haga de manera muy deficiente. Y en las zonas del territorio donde no llegue la señal digital con las infraestructuras de emisión implantadas en la fecha de la apagada analógica, es preciso articular sistemas alternativos de recepción vía satélite en los términos que ya prevén las normas que regulan este proceso.

El Síndic hace suya esta reflexión, en el sentido de que se tendrá que velar para que se dé respuesta a las situaciones de falta de servicio que se puedan producir, una vez la señal analógica deje definitivamente de ser operativa.

Así se ha indicado en una queja planteada por un ciudadano residente en Altafulla, preocupado por la recepción deficiente de la señal digital en la zona donde reside. Si bien no es exigible una cobertura universal cuando aún no se ha llegado a la desconexión analógica, es preciso planificar la respuesta para aquellas zonas que, una vez desplegadas las infraestructuras previstas, no reciban la señal en formato digital (Q 05033/09).

Otra cuestión son los casos donde a la falta de acceso a la TDT se añade una nula o deficiente recepción de los canales en formato analógico. A pesar de que la respuesta a estas situaciones es compleja, y parte de una configuración jurídica del servicio que no prevé la cobertura universal, el Síndic considera que el periodo de transición actual no puede justificar avanzar el apagón analógico en zonas donde no está garantizada la cobertura digital ni dejar sin respuesta las carencias de la cobertura analógica en espera de abastecer el servicio con señal TDT.

El apagón analógico no puede dejar sin servicio a zonas que tenían cobertura

El Síndic así lo indicó en una queja planteada por un vecino de una urbanización del municipio de Calafell (Q 01372/09). La información facilitada por el Departamento de Gobernación y Administraciones Públicas hacía referencia a las previsiones generales de extensión de la cobertura de TDT en el marco del plan Cata-

luña Conecta, las deficiencias de cobertura detectadas en algunas zonas de Calafell –incluido, por lo que parece, el sector donde residía el promotor de la queja– y las actuaciones previstas para mejorar esta cobertura.

Sin embargo, el Síndic consideró que se tenían que distinguir dos cuestiones en la queja planteada. Por una parte, la calidad de la recepción de la señal TDT, que afectaba genéricamente a la mayoría de canales –según lo que señalaba el promotor de la queja– y que consideraba que se tenía que resolver en el marco de las actuaciones de extensión y mejora de la cobertura TDT que se llevaban a cabo en la zona y dentro del plazo establecido para el apagón analógico.

Por otra parte, la queja hacía referencia específica a la falta de recepción de un canal de Televisión de Cataluña desde hacía más de dos años. En cuanto a esta cuestión concreta, el Síndic entendió que o bien las actuaciones de extensión y de mejora de la cobertura TDT que se llevaban a cabo en la zona resolvían también esta carencia en un plazo corto, o bien se tenía que valorar la viabilidad de una actuación transitoria de refuerzo de la red analógica que permitiese recibir este canal a la zona hasta el momento en que la cobertura de señal TDT resolviese definitivamente aquella carencia.

2. Telefónica

En el año 2007, el Síndic de Greuges suscribió un convenio con la empresa Telefónica, con la finalidad de formalizar la relación de colaboración que ya mantenían desde hacía años y con la voluntad expresa de establecer, también, unas pautas de trabajo que permitiesen agilizar la resolución de las quejas con relación al servicio universal en materia de telecomunicaciones, cuya prestación corresponde, a estas alturas, a la empresa Telefónica, y la supervisión, a esta institución, en virtud de lo que prevé el artículo 78 del Estatuto de Autonomía de Cataluña.

De acuerdo con ello, las otras quejas relacionadas con la empresa Telefónica que no hacen referencia a la falta de acceso al conjunto de servicios básicos de comunicaciones electrónicas que conforman el concepto legal de servicio universal, como, por ejemplo, las reclamaciones sobre facturación o las relacionadas con la prestación de servicios de telefonía móvil, se dirigen a las oficinas municipales y comarcales de información al consumidor y a las otras administraciones con competencias en materia de consumo y/o de telecomunicaciones, dependiendo de la problemática de que se trate.

El hecho de que muchas operadoras de telecomunicaciones, incluida la empresa Telefónica, ofrezcan la con-

tratación conjunta de determinados productos y servicios de telecomunicaciones, genera la creencia en el ciudadano de que tiene derecho a acceder al conjunto de prestaciones ofrecidas, con independencia de si existe o no un marco legal que reconozca la prestación obligatoria de todos y cada uno de los servicios en cuestión.

Un caso muy claro es el gran número de quejas recibidas con relación a la imposibilidad de acceder a Internet a través de conexión ADSL. Esta cuestión ya ha sido abordada sobradamente por esta institución, quien ha defendido desde hace tiempo la necesidad de incluir dentro del concepto legal de servicio universal el acceso a Internet mediante la tecnología de banda ancha. Aun así, es preciso tener presente que, mientras no existe un marco legal que así lo determine, la prestación de servicios de conexión a Internet por banda ancha es una cuestión que aún se decide sobre la base de criterios de mercado.

En definitiva, es la misma sociedad la que pide y reivindica el acceso a unos determinados servicios de comunicaciones electrónicas que actualmente se consideran imprescindibles, pero que, sin embargo, no siempre forman parte del concepto legal de servicio universal. Por ello, es preciso analizar con detalle cada caso, a fin de dirimir las responsabilidades que se puedan derivar para la empresa Telefónica, como empresa prestadora del servicio universal, de esas otras ante las que responde, únicamente, como una operadora de telecomunicaciones más que opera libremente en el mercado, y también de las responsabilidades que se puedan derivar por las administraciones públicas, como responsables de promover el acceso y la utilización adecuada de las Tecnologías de la Información y la Comunicación entre la población.

Una de las problemáticas que el Síndic ha analizado este año en materia de acceso a las telecomunicaciones es la relativa a las carencias en servicios de telecomunicaciones en los refugios situados en el Parque Nacional de Aigüestortes i Sant Maurici, que fueron objeto de estudio en la actuación de oficio 03493/08.

En el marco de esta actuación, el Síndic se dirigió al Departamento de Gobernación y Administraciones Públicas para conocer sus actuaciones en este ámbito. El Departamento indicó al Síndic que estaba elaborando un plan específico, conjuntamente con el Departamento de Medio Ambiente y Vivienda, para dotar de servicios a los refugios y a las localizaciones singulares de montaña, y que valoraba la conexión de los refugios a través de diferentes tecnologías de telecomunicación. También indicó que se habían iniciado pruebas piloto de conexión de algunos refugios con diversas tecnologías, abarcando la conexión vía satélite, tal y como el Síndic había sugerido, para

los refugios donde no era posible el acceso a las telecomunicaciones con otra tecnología.

A partir del resultado de estas pruebas piloto, en fase de ejecución en el momento de redactar este informe, se determinará la tecnología más adecuada para las necesidades de comunicación de cada refugio y su viabilidad, y se fijará el calendario para su implantación.

En este supuesto, se ve cómo la dificultad de dar respuesta a la demanda de comunicaciones electrónicas puede tener la causa en la singularidad del emplazamiento y en la complejidad que comporta la determinación de cuál es la tecnología más adecuada para dar respuesta a la demanda de telecomunicaciones en función de las características de la localización geográfica para la que se hace la demanda de servicios.

En otros casos, la dificultad para atender determinadas demandas de servicios de telecomunicaciones tiene que ver con el coste económico que comporta la ejecución de las obras de infraestructuras necesarias y con la asunción de la responsabilidad de atender a una demanda ciudadana que no hace referencia, única y exclusivamente, a servicios de telecomunicaciones que se integran dentro del concepto de servicio universal.

Las diferencias de criterio entre algunos ayuntamientos y Telefónica no pueden afectar a derechos ciudadanos

Eso se pudo analizar en la actuación de oficio 03072/08, relativa a la problemática de acceso a la conexión por banda ancha en la urbanización Pi de Sant Just de Olius, con relación a la cual algunos afectados presentaron queja.

De acuerdo con la información facilitada por Telefónica, la urbanización mencionada está vinculada a la central telefónica de Solsona, sin líneas disponibles para altas de servicios y sin posibilidad de ofrecer el servicio de banda ancha con tecnología ADSL debido a la distancia con la central indicada.

También se constató que la compañía suministradora y el Ayuntamiento de Olius habían formalizado un convenio para abastecer de infraestructura de servicio aquella urbanización, con el soterramiento de líneas y la provisión de conexión por banda ancha, que tenía que

resolver las carencias indicadas y mejorar la calidad del servicio.

Sin embargo, la ejecución de los trabajos vinculados a aquel convenio aún no han finalizado. La última información del Ayuntamiento de Olius con relación a este proceso señala que aún está pendiente la electrificación de los equipos emisores ya instalados y el soterramiento completo de la red, que Telefónica condiciona a la adaptación de la conexión individual de todos los residentes para recibir el servicio soterrado. A estas alturas, el Síndic está pendiente de valorar esta información con la compañía Telefónica.

Otro caso similar que cabe destacar es el de unos vecinos de una urbanización de Els Pallaresos (Q 04262/08), que plantearon su queja contra la empresa Telefónica por no haber dado respuesta efectiva a su demanda de conexión en la red pública de telefonía y de acceso en Internet mediante banda ancha desde la urbanización donde residen.

La dificultad para atender la petición de servicios telefónicos de los vecinos recaía, según la empresa Telefónica, en la dificultad de encontrar un emplazamiento idóneo para la ubicación de un armario de instalaciones, puesto que tanto el Ayuntamiento como Telefónica mantenían posiciones contrarias respecto de la conveniencia y la idoneidad de los diversos emplazamientos posibles que se habían analizado.

Por su parte, el Ayuntamiento había informado que no había una problemática de falta de urbanización de los terrenos, en la medida en que ya se habían ejecutado las obras de encauzamiento necesarias y que sólo faltaba que Telefónica llevase a cabo las obras necesarias de extensión del cableado.

Además, el Ayuntamiento aseguraba que, de acuerdo con las conversaciones que había mantenido con diversos vecinos afectados, tenía conocimiento que aproximadamente cuarenta vecinos de los cincuenta que residían en la urbanización estaban interesados en disponer de conexión telefónica y de acceso a Internet.

Después de dirigirse a la empresa Telefónica y al Ayuntamiento de Els Pallaresos varias veces para aclarar los motivos por los que no se había atendido la solicitud de los vecinos, el Síndic dio por finalizada su actuación una vez tuvo conocimiento de que, después de una reunión conjunta que mantuvieron los técnicos municipales y los de Telefónica, se había acordado, de manera consensuada, la ubicación definitiva del armario de instalaciones, y que el Ayuntamiento había concedido la licencia de obras solicitada por Telefónica. Asimismo, Telefónica confirmó su previsión de poner en funcionamiento el servicio a finales del año 2009, una vez se hubiesen ejecutado las obras de planta

exterior necesarias y una vez Fecsa hubiese garantizado el suministro eléctrico y la instalación de los equipos correspondientes.

También se ha podido constatar que, en algunos casos, la dificultad de la empresa Telefónica de atender determinadas demandas de servicios de telecomunicaciones básicos está causada por impedimentos o condicionantes derivados de la falta de ejecución del planeamiento urbanístico, como sucede en aquellas urbanizaciones donde no se han llevado a cabo las obras de urbanización necesarias o se han llevado a cabo con deficiencias que impiden la instalación de las infraestructuras de telecomunicaciones.

En otros casos, es el propio planeamiento urbanístico el que actúa como límite para la ejecución de determinadas actuaciones de Telefónica, como sucede, por ejemplo, en los municipios que no conceden licencias de obras para la instalación de cableado telefónico aéreo, porque el planeamiento urbanístico de aquel municipio prevé que estas instalaciones se tienen que ejecutar bajo tierra.

Como ejemplo, es preciso hacer referencia a la actuación de oficio 03856/09, iniciada para analizar determinadas carencias en la provisión de servicios básicos en el polígono industrial Plans de la Sala de Sallent.

Más concretamente, y en cuanto a los servicios de telecomunicaciones, las carencias que motivaron la actuación hacían referencia al uso de red aérea cuando había red soterrada, la falta de acceso al servicio de banda ancha y, en general, los déficits de calidad en el servicio de telefonía fija y de acceso a Internet.

Telefónica indicó al Síndic que inicialmente el soterramiento de la red se ejecutó de manera deficiente, pero actualmente ya ha sido aceptado por la compañía, si bien queda una parte de la instalación que se hizo aérea originariamente y que requiere un nuevo proyecto para la canalización bajo tierra. A estas alturas, esta actuación aún se está tramitando.

Otra muestra de que las determinaciones que contiene el planeamiento urbanístico del municipio y las operaciones de transformación urbanística que emprende la Administración inciden en el alcance de las actuaciones que se pueden llevar a cabo en materia de telecomunicaciones se pone de manifiesto en la queja 01372/09, relativa a la denegación de una licencia solicitada por Telefónica para el tendido de línea aérea en un sector con una modificación de planeamiento en tramitación.

Esta queja fue planteada por un vecino de la urbanización Masia del Solà de Monistrol de Calders por la disconformidad con la negativa del Ayuntamiento

de dar licencia a Telefónica para que ampliase la red aérea de telefonía para dar servicio a su domicilio.

De acuerdo con la información facilitada por el Ayuntamiento de Monistrol de Calders, previamente a la solicitud de licencia, se había aprobado el Plan Parcial de Desarrollo del Sector del que forma parte la vivienda del promotor de la queja. Esta circunstancia comporta, de acuerdo con la legislación urbanística, que se suspenda el otorgamiento de licencias de construcción hasta la aprobación definitiva en vía administrativa de la reparcelación, que aún no se ha concretado, pese a que la aprobación definitiva del plan parcial indicado es del 15 de diciembre de 2004.

Por este motivo, el Síndic indicó al promotor de la queja que no podía considerar que la decisión del Ayuntamiento de Monistrol de Calders de denegar la licencia a Telefónica fuese irregular.

Una mayor agilidad de los procesos urbanísticos a menudo permitiría mejorar la prestación del servicio de telefonía

Sin perjuicio de ello, el Síndic quiso destacar que, a pesar de que el proceso de regularización urbanística de sectores donde se parte de una realidad de edificaciones y parcelaciones preexistentes que no se ajustan al planeamiento vigente es complejo, también es preciso tener en cuenta que esta situación comporta que la legítima expectativa de los propietarios del sector a edificar y a disponer de los servicios propios de una zona urbanizada se vea frustrada durante mucho tiempo; en este caso, con un plan aprobado en el año 2004 y pendiente aún de la reparcelación definitiva. Por este motivo, a pesar de considerar que su actuación no había sido irregular, el Síndic pidió al Ayuntamiento que adoptase las medidas necesarias para acelerar este proceso.

En definitiva, de las quejas y las actuaciones de oficio expuestas se desprende que, a pesar de disponer de una normativa que define bastante claramente el concepto de servicio universal en materia de telecomunicaciones y la obligatoriedad por parte la empresa Telefónica de la prestación de este servicio, a estas alturas, la realidad demuestra que, por una parte, la demanda de servicios de telecomunicaciones que plantean los ciudadanos de Cataluña va mucho más allá de este concepto legal y, por otra, que es preciso analizar cada caso con detalle para poder determinar qué factores pueden condicionar en la prestación del servicio universal y la de aquellos otros servicios de

telecomunicaciones que también pide el consumidor, y las responsabilidades que en cada supuesto se puedan derivar.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 00962/09	El abono social
Q 00964/09	
Q 05033/09	La implantación de la TDT
A/O 03856/09	Las infraestructuras de telecomunicaciones
Q 04262/08	El acceso de las nuevas urbanizaciones a los servicios de telecomunicaciones
Q 01372/09	
A/O 03072/08	
A/O 03493/08	Los servicios de telecomunicaciones en los refugios de montaña

2.4. El agua a domicilio

1. El tratamiento tarifario de las fugas de agua

En el informe correspondiente al año 2008, se dedicó un apartado a la facturación del consumo de agua en los casos de fuga en la red individual del usuario. Entonces se planteó, y se ha reiterado durante el año 2009 en otros casos, que la estructura del sistema tarifario en tramos de consumo que se encarecen progresivamente pretende penalizar los consumos más elevados y favorecer, desde esta perspectiva, el ahorro de agua. Aun así, esta finalidad desaparece cuando el consumo no es voluntario, sino a causa de una fuga fortuita en la red. Por este motivo, el Síndic señaló que el tratamiento tarifario de estos casos tenía que tener en cuenta algún tipo de bonificación que evitase la penalización de un consumo que era involuntario y no respondía, por lo tanto, a la idea de despilfarro.

Las quejas tramitadas en el año 2009 permiten constatar que algunos ayuntamientos, cuando el Síndic se lo ha sugerido o bien por propia iniciativa, han incorporado una modificación en la norma tarifaria que incluye específicamente estos supuestos; en algunos casos, han adoptado los parámetros establecidos por la ACA (Agencia Catalana del Agua) con relación al cálculo del canon del agua en supuestos de fuga, y en otros, han incorporado criterios que el ayuntamiento ha considerado más indicados.

Así, por ejemplo, en una queja por una fuga en una segunda residencia (Q 03062/07), el Ayuntamiento de Calafell aceptó modificar el reglamento del servicio de agua para incorporar un tratamiento tarifario específico para las fugas en las instalaciones de los usuarios, y acordó aplicar este tratamiento, una vez hubiese entrado en vigor, al consumo que había motivado la queja.

También con relación a una segunda residencia en Lliçà d'Amunt, el Ayuntamiento incorporó un tratamiento tarifario específico para las fugas fortuitas, si bien en este caso no aceptó aplicar esta tarifa singular en el supuesto que motivó la queja, producido anteriormente a la aprobación de la norma (Q 01741/08).

Se debe evitar penalizar el consumo por fuga fortuita e incorporar mecanismos que alerten al usuario de un consumo muy superior al habitual

Las dos quejas indicadas también ejemplifican que, cuando se trata de fugas sin signos externos evidentes o si bien afectan a viviendas que no son de primera residencia, muchas veces el primer indicio para el usuario que sufre una fuga es la factura que refleja un consumo extraordinario. Es preciso reiterar, en este sentido, la conveniencia de establecer mecanismos de alerta de consumos extraordinarios y garantizar, mientras no se incorpore un sistema específico de alertas, que el tiempo transcurrido entre la lectura que evidencia el consumo excesivo y la facturación o la comunicación al usuario sea lo más corto posible para reducir el alcance de la fuga.

2. La tarifa de agua y el coste real del servicio

La Directiva marco del agua introdujo el principio de repercusión íntegro de los costes que genera el ciclo completo del agua en el usuario. Más allá de las dificultades que comporta evaluar y cuantificar una parte de estos gastos, que aquí no corresponde examinar, es preciso entender que en el marco de este principio, el sistema de tarifas del servicio de suministro domiciliario de agua tiene que tender a reproducir el coste real del servicio. De manera muy vinculada al principio de repercusión íntegra de los gastos que genera el ciclo del agua, la directiva mencionada también exige que la estructura tarifaria de este servicio fomente el ahorro de este recurso escaso.

Sin embargo, este principio hay que compaginarlo con la noción de que el suministro de agua a las viviendas es a la vez un servicio básico para las personas que ahí residen. Esta connotación de servicio esencial para las personas comporta que debe ser accesible a todo el mundo y a un precio asequible.

Este doble requerimiento ha hecho posible que uno de los sistemas de tarificación más extendidos sea el que fija unos tramos de consumo a un precio progresivamente superior, que penaliza los consumos más elevados, con un primer tramo en el que se incluye el volumen de agua de consumo doméstico que se considera esencial y que se pretende que tenga un precio asequible.

El Síndic ha recibido algunas quejas por la disconformidad con el hecho de que el consumo vinculado a contadores no domésticos tenga un precio por volumen de agua consumida superior al del contador de vivienda.

Éste es el caso de la queja 00060/08, planteada por un vecino de Mataró con relación al coste del agua consumida con un contador de una comunidad de propietarios de un edificio de viviendas. El Síndic señaló que no podía cuestionar la decisión del Ayuntamiento de favorecer el tratamiento tarifario del consumo doméstico de agua en volúmenes moderados, ya que favorecía el acceso a un servicio esencial de la vivienda a un precio asequible, compensado con unos precios más altos para los volúmenes superiores, que desincentivaba el consumo elevado.

También destacó que favorecer un determinado tipo de consumo –agua en la vivienda– para todos los usuarios domésticos y en el volumen necesario para la vida diaria se adecua al carácter esencial de dicho tipo de servicio y es compatible con los principios de favorecer el ahorro y el traslado de costes que tienen que regir el acceso y el uso de este recurso escaso.

Las mismas consideraciones llevaron al Síndic a desestimar una queja que reclamaba una tarifa bonificada para usos de la comunidad de vecinos de un conjunto residencial en el término municipal de Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant (Q 05274/09).

En el informe del año 2008 se argumentaba la conveniencia, a criterio de esta institución, de sustituir el sistema de tarificación basado en un consumo mínimo fijo que se cobra al usuario independientemente de su consumo real, por otro que distinga entre una cuota fija, que repercute en los gastos no vinculados al volumen de agua consumida, y el consumo real del usuario, con la aplicación de la tarifa que corresponda.

El Síndic señaló que establecer una cuota fija comporta que la información que figura en la factura sea más clara de manera que permite conocer, fácilmente y de forma segregada, el importe que el gestor del servicio repercute individualmente en cada usuario por el hecho de tener acceso y el precio del agua realmente consumida por cada cual en el periodo de facturación.

En este sentido, establecer una cuota fija que recoja los costes del servicio que no dependen del volumen consumido permite una mejor comprensión del coste global del acceso al servicio y, por lo tanto, puede actuar también, desde esta perspectiva, como incentivo al ahorro de un recurso escaso. La claridad informativa en la facturación del consumo doméstico es un factor determinante para favorecer la concienciación de los ciudadanos para el ahorro.

Por contra, el sistema basado en un consumo mínimo no permite distinguir con claridad la parte de la factura que responde a gastos de disponibilidad del servicio y la que repercute en el agua efectivamente consumida, de manera que genera la percepción en el usuario que paga por un agua que no usa, porque lo que consta en la factura es un precio por unos metros cúbicos que no ha consumido.

A esta confusión, es preciso añadirle, como evidencia una queja tramitada en el año 2009, que cuando el consumo real es inferior al mínimo, pero es la base para calcular el consumo real del periodo siguiente, el usuario percibe que una parte del consumo lo paga dos veces: como consumo mínimo en un periodo y como real en el siguiente. Así lo indicó el Síndic al Ayuntamiento de Calella, cuando un ciudadano manifestó su desacuerdo con el hecho de que en una factura, para determinar el consumo facturable, se habían restado los 25 m³ de consumo real del periodo anterior, pero en aquel periodo se cobraron los 36 m³ establecidos como consumo mínimo (Q 01716/09).

El sistema de facturación basado en un consumo mínimo genera confusión sobre los conceptos facturados y con relación al agua realmente consumida

Asimismo, con relación al planteamiento de sustituir el sistema tarifario basado en un consumo mínimo, algunos de los ayuntamientos con una incidencia elevada de viviendas de segunda residencia en su territorio a quien el Síndic trasladó esta propuesta han expresado su preocupación porque un cambio de sistema tarifario perjudique a los vecinos con residencia permanente al municipio.

Con relación a esta cuestión, cabe destacar, primeramente, que en la prestación de servicios públicos municipales tiene que regir el principio de igualdad de trato y no discriminación, tanto en el acceso al

servicio como en la contraprestación exigida, de manera que la condición de residente no puede fundamentar un trato desigual a la hora de facturar el servicio de suministro de agua.

Dicho esto, también es preciso señalar que el sistema basado en un consumo mínimo no supone, por sí solo, un trato diferenciado entre residentes y no residentes, si los parámetros son los mismos para todo el mundo. Otra cosa es que el peso relativo del gasto fijo o estructural en el coste total del servicio para el usuario sea proporcionalmente superior en el caso de una vivienda de segunda residencia, donde, presumiblemente, el volumen de agua consumida será inferior. Pero este hecho se produce igualmente si los gastos no vinculados al volumen consumido se repercuten mediante una cuota fija.

En definitiva, lo que el Síndic ha planteado es que si las tarifas –cuota fija o consumo mínimo y precio del agua consumida– son las mismas para todos los usuarios domésticos de una zona determinada, la elección de uno u otro sistema no tendría que tener ninguna incidencia en aquella proporción entre el gasto fijo y el consumo real, que depende de las pausas de consumo de cada cual y no del sistema de tarificación. Así lo indicó el Síndic a los ayuntamientos de Roses y Calafell (Q 01377/08 y 02598/09, respectivamente).

3. Incidencias y dificultades en la gestión del servicio

Como ha señalado el Síndic en otras ocasiones, es el reglamentación concreta que tiene que regular el servicio la que tiene que determinar el contenido específico de derechos y de obligaciones de la relación que se establece entre el prestador del servicio de suministro de agua y el usuario. Por otra parte, la relación de servicio se tiene que documentar por escrito en un contrato o una póliza de servicio que recoja las condiciones singulares de la prestación contratada.

También es preciso remarcar que la falta de reglamentación de las condiciones del servicio de suministro de agua y de los derechos y deberes de cada parte perjudica al usuario, que es la parte más débil en la relación, por la falta de parámetros para exigir sus derechos. Es preciso, por lo tanto, que los usuarios conozcan esta regulación, que se tendría que anexar a la póliza o al contrato o referenciar su publicación, para garantizar que estén informados de las características de la prestación que contratan, sus derechos y obligaciones, y la forma de ejercerlos.

Es por ello que el Síndic insiste en la necesidad de establecer y de difundir esta regulación. Así lo indicó con relación a una queja relativa al municipio de Àger, Q 02389/09, donde la facturación del consumo

de agua era anual y había una discordancia entre el volumen de agua facturado sucesivamente. El promotor de la queja también señalaba que no tenía contrato o póliza de suministro formalizada con la compañía suministradora y que había formulado una reclamación al Ayuntamiento sin respuesta. A estas alturas, si bien el Ayuntamiento de Àger ha indicado al Síndic que ya se había aprobado y publicado el reglamento regulador del servicio y que las lecturas y la facturación se hacen actualmente de forma trimestral, está pendiente de una información complementaria con relación a la regularización de las lecturas y la facturación de periodos anteriores.

Los ayuntamientos tienen que regular el servicio de suministro de agua y difundir esta regulación entre los usuarios

También presentan una complejidad específica los casos, que aún persisten, de suministros a diferentes usuarios con un mismo contador. Éste también es el caso de una queja planteada por un vecino de Tarragona, derivada del hecho de que en el inmueble donde reside haya un contador de agua comunitario y que el titular de la póliza de suministro sea la propia comunidad de propietarios (Q 04725/09).

Esta situación comporta que, cuando algunos vecinos dejan de pagar la cuota de la comunidad que les corresponde, la empresa prestadora del servicio de aguas ordena, previo aviso, la interrupción del suministro de agua, con el consiguiente perjuicio que esta situación comporta para los vecinos que, como el promotor de la queja, están al corriente del pago de las cuotas que les corresponden y ven, sin embargo, que no pueden disponer del servicio de agua.

La problemática se ve agravada por el hecho de que, de acuerdo con el Reglamento del Servicio de Abastecimiento de Agua Potable en Tarragona, no es posible la coexistencia de una póliza comunitaria y de pólizas individuales en un mismo edificio.

Esta queja está actualmente en tramitación, pendiente del análisis de la normativa de aplicación, para valorar si procede proponer un cambio normativo que permita resolver la problemática de referencia.

En este epígrafe también es preciso hacer referencia a las incidencias y las dificultades en la gestión del servicio de suministro de agua a una actuación relativa al proceso de regularización de unos suministros de agua donde no se habían

practicado lecturas durante un plazo muy prolongado, en el municipio de Vilabella (Q 03590/08).

Una vez constatada esta circunstancia, el Ayuntamiento de Vilabella pasó al cobro del volumen de agua registrado y no facturado, sin perjuicio de aplicar la totalidad del agua consumida en el primer tramo de facturación en los casos de fuga acreditada.

El Síndic consideró que, ciertamente, el criterio general que tiene que regir la prestación del servicio público de suministro de agua debe ser el de igualdad de trato a todos los usuarios, como señalaba el Ayuntamiento en su informe. Esta igualdad es aplicable tanto en el acceso al servicio como en la aplicación del régimen tarifario, que debe ser igual para todo el mundo, sin perjuicio de singularidades fundamentadas en motivos objetivos y razonables que se puedan establecer. La igualdad de trato también implica que las soluciones que se adopten tengan que ser idénticas para situaciones que también lo son.

A las consideraciones anteriores, es preciso añadirle que, en un contexto de promoción del ahorro y uso responsable de un recurso natural escaso, el criterio general debe ser facturar toda el agua consumida efectivamente, y que es legítimo fijar unas tarifas más elevadas para los tramos superiores de consumo, como incentivo al consumo responsable y a la autolimitación de los usuarios.

Pero una vez hechas estas consideraciones, el Síndic indicó que en el caso planteado se tenía que distinguir tres supuestos diferentes, que tenían que tener también un trato diferente.

En los casos en que se había comprobado que el contador estaba estropeado entendió que, para regularizar la facturación, y puesto que no era posible determinar el consumo real, se tenía que aplicar una estimación ponderada, ajustada al histórico de facturación del usuario. En este sentido, indicó que el promedio de facturación de los dos años anteriores podría ser un parámetro razonable, sin perjuicio de que el reglamento del servicio determinase un periodo diferente para estos supuestos.

En los casos en que se había verificado que el contador funcionaba correctamente, consideró que correspondía facturar el volumen de agua efectivamente consumida, de acuerdo con lo que se ha señalado. Sin embargo, también indicó que, en este caso, la regularización tenía que tener un tope.

El fundamento de este planteamiento radica en el hecho de que la causa de esta situación era una incidencia –sustancial y prolongada– en la gestión del servicio, que no era imputable a los usuarios, sino al

titular del servicio. Tal como se ha señalado más arriba, el usuario tiene que abonar el agua que consume, pero también es preciso tener en cuenta que, cuando la facturación ha sido irregular durante un periodo prolongado, la regularización de esta situación debe tener un límite.

El Síndic consideró que el límite se podría situar en el total facturado globalmente en los dos años anteriores a la regularización, de manera que la factura de regularización no tendría que superar aquella cantidad global. A pesar de que es difícil definir y fundamentar un tope a la regularización, entendió que la facturación ajustada a dos años daba un margen suficientemente amplio para no propiciar una condonación general del volumen consumido y no facturado en su día, a la vez que permitía evitar que la irregularidad repercutiese de forma exclusiva y en un importe muy elevado en el usuario, que no había intervenido en la generación de la situación irregular.

Un último supuesto hacía referencia los casos en los que se había constatado una fuga en la red individual que había provocado un consumo desmesurado. El Síndic entendió que en estos casos se tenía que facturar el agua consumida y en reparto por tramos de acuerdo con el histórico de consumo.

Si el servicio no se ha facturado correctamente, la regularización que se haga debe tener un tope máximo para no perjudicar al usuario

Ahora bien, si la fuga había coincidido con la facturación irregular o no había sido detectada antes por falta de lectura, el Síndic consideró que se tenía que tener en cuenta que las facturas sucesivas no habían reflejado el consumo real que marcaba el contador y no habían actuado, por lo tanto, como alerta al usuario. Por este motivo, entendía que también se tenía que aplicar a este supuesto el tope basado en el histórico de facturación señalado anteriormente. El Ayuntamiento de Vilabella no aceptó esta recomendación.

4. Aguas de Barcelona y empresas participadas

El convenio formalizado con Aguas de Barcelona (Agbar) permite al Síndic plantear a esta entidad, cuando es preciso dirigirse a la empresa suministradora y no al titular del servicio, las quejas que tienen que ver con el suministro de agua en municipios donde este servicio lo presta el grupo Agbar.

Durante el año 2009, han sido diversas las quejas tramitadas en el marco de la aplicación del convenio mencionado. Destaca una actuación en el municipio de Cambrils, queja 04567/06, en que la información facilitada por la empresa gestora del servicio y el propio Ayuntamiento ha permitido al Síndic sugerir que se aplique a la promotora de la queja la regularización prevista en el reglamento del servicio para los supuestos de mal funcionamiento del contador. El Ayuntamiento de Cambrils ha aceptado esta sugerencia.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 03062/07	La aplicación de un tratamiento tarifario específico al consumo de agua provocado por una fuga
Q 01741/08	
Q 00060/08	El consumo doméstico como servicio esencial y la tarifa del agua
Q 05274/09	
Q 01716/09	Consumo mínimo y regularización a lectura real
Q 01377/08	El precio del agua y la condición de residente
Q 02598/09	
Q 02389/09	Regularización de facturas en un suministro de agua sin contrato
Q 04725/09	Contador único en una finca dividida horizontalmente
Q 03590/08	Falta de lecturas durante un periodo prolongado
Q 04567/06	Regularización de una factura por mal funcionamiento del contador

2.5. El gas

La configuració com a servei d'interès general

Como se señalaba en este mismo apartado del Informe del año 2008, el gas natural, como suministro energético, forma parte de los suministros domésticos básicos que, por la incidencia que tienen en la vida diaria de las personas, y a pesar de que los presten empresas privadas en un entorno de mercado, requieren una protección especial para el usuario, desde la perspectiva de acceso y de condiciones de prestación, a diferencia de otros servicios que se ofrecen también en un entorno de mercado y que no tienen esta connotación de servicio esencial o básico para las personas.

En este grupo se incluyen tradicionalmente los servicios de agua –que conserva la configuración legal de servicio público de titularidad municipal– de electricidad y de telefonía fija, a pesar de que, sobre todo en el ámbito de las telecomunicaciones, hay una serie de servicios que tienen una incidencia creciente en la vida cotidiana (la telefonía móvil, la conexión a Inter-

net por banda ancha, la TDT), cuya regulación tiene que adaptarse también a esta realidad.

Sin embargo, a diferencia de la conexión en la red de suministro eléctrico y de algunos servicios de telecomunicaciones, el acceso a suministro de gas natural no se configura, en el marco normativo que dimana de la Unión Europea, como un derecho de acceso universal, que los ciudadanos pueden exigir desde cualquier punto del territorio donde residan, sino que está condicionado a la existencia de red de suministro en la zona en condiciones que permitan repostarlo.

Esta diferencia no excluye, sin embargo, la aplicación de otros parámetros sobre las condiciones del servicio que reciben los usuarios que son comunes a los servicios básicos o esenciales. Forman parte de esta esfera de protección específica del consumidor, entre otros, el acceso en condiciones de igualdad allí donde la infraestructura de red lo permite, el derecho a recibir un servicio sujeto a determinados parámetros de calidad y regularidad, la disponibilidad de tarifas específicas para garantizar el acceso cuando se cumplen determinadas condiciones de capacidad económica o el hecho de que la interrupción del servicio esté sujeto a determinados requisitos y garantías. El Síndic debe velar por el cumplimiento de estos derechos de los usuarios de este servicio, al amparo del mandato que le otorga el artículo 78 del Estatuto de Autonomía de Cataluña.

El suministro de gas natural es un servicio de interés general y los usuarios tienen derecho a recibirlo con determinadas condiciones y garantías

1. Gas Natural

Las inspecciones periódicas de las instalaciones

Este año se ha planteado cuál es el contenido de las inspecciones periódicas y obligatorias que debe hacer la empresa distribuidora de gas para verificar el estado de las instalaciones. En este caso, a pesar de que el coste de la inspección va a cargo del usuario, el importe lo fija el Departamento de Economía y Finanzas.

En la queja 00066/09, la persona interesada exponía que la empresa autorizada por Gas Natural para que hiciese las inspecciones periódicas no quiso revisar

la cocina de gas aduciendo que, por un cambio de la normativa, los aparatos receptores ya no eran objeto de la inspección.

La interesada se dirigió a la compañía para exponer su disconformidad con la negativa del técnico que tenía que revisar la instalación porque consideraba que era contraria al punto 8 de la guía práctica de inspección periódica de instalaciones de gas domésticas y comerciales que Gas Natural distribuyó entre los usuarios. En la guía constaba expresamente que: “El técnico comprobará las condiciones de funcionamiento de los aparatos de gas, como por ejemplo: a) la existencia y buen funcionamiento de los dispositivos de seguridad por extinción o detección de llama, o por análisis de atmósfera [...]”.

Las respuestas que la interesada recibió del Servicio de Atención al Cliente de Gas Natural confirmaban la interpretación que había hecho el técnico de la normativa, en cuanto al contenido de la inspección periódica, y, por lo tanto, confirmaban la exclusión de la revisión de los tramos de conexión de los aparatos en virtud del Reglamento Técnico de Distribución y Utilización de Combustibles Gaseosos (art. 2 y 7 del Real Decreto 919/2006, de 4 de septiembre de 2006, por el que se aprueba el Reglamento Técnico de Distribución y Utilización de Productos Gaseosos y sus Instrucciones Técnicas Complementarias).

Según lo que informó la interesada, al cabo de unos cuantos días, recibió una oferta comercial en la que se le ofrecían los servicios de mantenimiento de la instalación de gas para todo el año y, en este servicio, sí que se hacía una revisión de la cocina. Sin embargo, este servicio se tenía que contratar aparte y suponía un coste mucho más elevado que la tarifa de la inspección periódica de la instalación.

Ante las dificultades y las contradicciones para determinar con exactitud el alcance de la inspección periódica, el Síndic pidió información del contenido mínimo de la inspección periódica a la compañía Gas Natural.

Gas Natural informó al Síndic que, aparte del Reglamento Técnico de Distribución y Utilización de Combustibles Gaseosos, el Grupo Gas Natural disponía de sus propias instrucciones técnicas complementarias que regulaban cómo se tenían que llevar a cabo las inspecciones periódicas y establecían un procedimiento que incrementaba la seguridad, y que, ciertamente, la inspección comprendía desde la llave de usuario hasta los aparatos de gas, éstos incluidos.

Según lo que informaba la compañía suministradora de gas, a causa de una incidencia en algunas empresas que efectúan la inspección periódica, no tenían conocimiento de la actualización de esta norma técnica.

El convenio con Gas Natural permite a la empresa detectar una mala práctica de algunas empresas autorizadas en el alcance de las revisiones periódicas

Gas Natural comunicó que había procedido a rectificar la incidencia e informó a las empresas colaboradoras de esta interpretación. Asimismo, se estaban haciendo las visitas oportunas para realizar la prueba de mínimos a los clientes que no la tuviesen realizada, entre ellos, la interesada que presentó la queja.

De hecho, unos días más tarde, la interesada informó al Síndic que nuevamente aquel inspector se había dirigido a su domicilio para llevar a cabo, esta vez sí, la inspección periódica de la instalación de gas de su domicilio de forma completa.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 00066/09	El alcance de las revisiones periódicas

2.6. El derecho a la movilidad

Las administraciones públicas tienen que dar respuesta a las necesidades de la comunidad con el máximo grado de eficacia y con el mínimo coste social. Cuando se habla del derecho a la movilidad se hace referencia indirectamente a otros derechos estatutarios y constitucionales como el derecho a la libre circulación.

1. Algunos aspectos de la tarificación

Cuando la titularidad del servicio es pública, no se excluye la tutela general que corresponde a los consumidores y a los usuarios, sino que el hecho de que sea un servicio público incluye un grado adicional de garantía.

Así, si el usuario, por razones sociales o económicas, se beneficia de un determinado descuento en el precio total de los viajes, este hecho no puede suponer un menoscabo de sus derechos ni tener que soportar unilateralmente el riesgo y ventura de esta adquisición. Este anticipo del precio también comporta un beneficio para la empresa titular del servicio, en tanto que facilita

–para ambas partes– la utilización del servicio que hará de forma repetida aquella persona.

El Síndic hizo estas consideraciones a la ATM (Autoridad del Transporte Metropolitano), en el marco de las quejas 00557/09 y 10001/09, porque la empresa había denegado a los usuarios el canje del título de transporte multiviaje por el mismo motivo: tan solo se permite el canje cuando el título está dañado o bien cuando hay un cambio de tarifas.

En el primer caso, la queja la planteaba una joven estudiante universitaria que había adquirido la tarjeta T-Joven y, por lo tanto, avanzó el pago de los viajes que haría en los noventa días siguientes a la validación de la tarjeta.

Al cabo de unos días, la chica, según lo que manifestó, fue víctima de un hurto y perdió la tarjeta que le permitía hacer uso del transporte público de forma ilimitada durante los meses siguientes.

Con la confianza de que el título de transporte era personalizado, pidió un duplicado de la tarjeta con los viajes que le faltaban para hacer. Sin embargo, la ATM informó a la interesada que no podía anular la tarjeta y, por lo tanto, el robo de aquel título personalizado tenía el mismo tratamiento que cualquier otra pertenencia, como, por ejemplo, el dinero que llevase en el billeteo.

Los títulos de transporte con descuentos en el precio no pueden suponer un menoscabo de los derechos del usuario

El Síndic se dirigió a la ATM para que le informase sobre la imposibilidad de hacer duplicados de los títulos de transporte personalizado. La ATM informó que eran títulos personalizados por el hecho de que se hacía constar manualmente el DNI en la T-Joven, pero no se podía hacer ningún seguimiento específico si no se disponía del original para leer la banda magnética. Asimismo, añadió que estaba previsto para el año 2012 la implantación de un sistema tarifario integrado para toda Cataluña con tecnología electrónica que permitirá que, en casos como éste, se pueda dar de baja la tarjeta robada y hacer la compensación adecuada.

El Síndic consideró que la interesada había adquirido el título de transporte con la confianza que el título era personalizado. Puesto que con la compra

del título de transporte se formaliza un contrato de adhesión que dispone una serie de condiciones que en ningún caso el usuario ha podido negociar, es primordial que el usuario, antes de la adquisición de uno de los tipos concretos de abono, disponga de toda la información para que pueda valorar la oportunidad de hacer una determinada inversión por el pago avanzado de los servicios y que esta opción pueda ser la más adecuada posible a sus intereses económicos.

Por lo tanto, y aparte de lamentar que aún no se disponga de los medios electrónicos que permitan un control de las tarjetas que son personalizadas, se sugirió que se volviese a valorar la posibilidad de cambiar la T-Joven que fue sustraída a la interesada por otra de las mismas características o similares que permitiese compensar económicamente los perjuicios sufridos a raíz del robo de la tarjeta. Éste sugerencia no fue aceptada por la ATM.

La segunda queja (Q 01001/09) fue expuesta por un usuario habitual del transporte público que adquiría cada mes una tarjeta multiviaje unipersonal (T50/30) de tres zonas. Desgraciadamente, el usuario, después de una primera validación, sufrió una enfermedad que hacía imposible el uso de la tarjeta.

El Síndic insta a la ATM a informar mejor al usuario sobre las condiciones de canje de títulos

El usuario aportó la tarjeta no utilizada e informó que podía aportar la baja laboral que justificaba la imposibilidad de hacer uso del transporte público. En un primer momento, la ATM se lo denegó aduciendo que la T50/30 era la tarjeta más ventajosa económicamente y, por lo tanto, no se podía emitir el duplicado.

En este supuesto, el Síndic recordó nuevamente a la ATM que el hecho de disponer de una tarifa más ventajosa por el pago de antemano de un determinado número de billetes no puede suponer un menoscabo de los derechos de la persona, ya que este hecho facilita –a ambas partes– la utilización del servicio que de forma repetida hará aquella persona.

En los dos casos, la ATM se comprometió a informar ampliamente al usuario de la imposibilidad de cambiar los títulos de transporte en otros casos que no sean tan evidentes como el cambio del título por defectuoso o por el cambio de tarifas.

2. El proceso de implantación del título de transporte gratuito para menores de 12 años (T-12) en el área metropolitana

Coincidiendo con el inicio del curso escolar 2009-2010 entró en vigor un nuevo título de transporte gratuito para menores con edades comprendidas entre los cuatro y los doce años en el área metropolitana.

A pesar de que el título se califica como gratuito –el uso de los medios de transporte público dentro de la corona tarifaria es ilimitado y sin contraprestación económica– el solicitante tiene que abonar la cantidad de 35 euros en concepto de gastos de emisión y de gestión de la tarjeta.

Las quejas recibidas por este motivo, juntamente con el requisito de que los niños dispongan de DNI para obtener el título, motivaron el inicio de una actuación de oficio para hacer una valoración (A/O 03030/09).

En cuanto al requisito exigido para obtener la T-12, según lo que se desprende del Reglamento de Utilización, esta tarjeta es un título de transporte personal e intransferible y, a tal efecto, el título tiene que contener el nombre y los apellidos del titular, y también el número del DNI, NIE o pasaporte. Por lo tanto, la acreditación de este título de transporte se supedita a exigir el DNI a menores de catorce años cuando, de acuerdo con la normativa básica reguladora, la obligación de obtener este documento está previsto, en síntesis, para los mayores de catorce años.

Para solicitar la expedición del Documento Nacional de Identidad es necesaria, entre otros requisitos, la presentación del certificado literal de nacimiento expedido por el registro civil correspondiente. El volumen de menores de cuatro a doce años sin DNI u otro documento que acredite su identidad para que se puedan beneficiar de este nuevo título de transporte, el breve periodo que se dio para iniciar los trámites para obtenerlo y el número de expedientes y asuntos que atienden diariamente los registros civiles de Cataluña ponen de manifiesto, desde el punto de vista organizativo, una situación de sobrecarga en el trabajo diario que realizan estos registros civiles, especialmente los de grandes poblaciones.

Por este motivo, el Síndic se dirigió a la Presidencia del Tribunal Superior de Justicia para conocer si se había hecho un diagnóstico sobre el incremento de solicitudes que se podían llegar a presentar antes del 14 de septiembre y las consecuencias que se podían derivar, tanto para el personal que trabaja como para los usuarios de los registros civiles, especialmente en el Registro Civil Único de Barcelona; si se había previsto la adopción de alguna medida extraordinaria o de cambios en las estructuras organizativas y de atención a

los ciudadanos para hacer frente a esta situación, concretamente en el Registro Civil Único de Barcelona; y qué valoración hacía la Presidencia del requisito que exige la EMT de que la tarjeta T-12 vaya acompañada del DNI/NIE/pasaporte (o fotocopia) para la acreditación correspondiente y, en consecuencia, para obtener el título, entre otras cuestiones.

En el momento de la elaboración de este Informe se ha recibido respuesta de las administraciones afectadas y actualmente se están estudiando para adoptar la resolución correspondiente.

En cuanto al derecho a la movilidad de los usuarios, es preciso hacer referencia a un aspecto relacionado con la emisión de la tarjeta provisional que también ha generado quejas de los solicitantes. Es el caso de diversas familias que expusieron al Síndic que no disponían aún del título provisional en la fecha de inicio del curso escolar, a pesar de haber solicitado el título de transporte y haber aportado toda la documentación dentro de plazo, lo que les había obligado a adquirir un título de pago hasta que recibieran la tarjeta provisional (Q 04358/09).

Ciertamente, la concentración previsible de un número importante de solicitudes en un plazo corto –el plazo para presentar las solicitudes se inicia sólo dos meses antes del inicio del curso, en pleno periodo de vacaciones– y la novedad de la tramitación justifican razonablemente que una parte de las tarjetas provisionales no se hubiesen emitido y recibido el 14 de septiembre de 2009.

Sin embargo, el Síndic destacó que esta circunstancia comportaba un coste económico para los afectados –adquirir transitoriamente un título con contraprestación– por causas que no les eran imputables. La ATM respondió que consideraba que esta situación quedaba compensada con el hecho de que la fecha de renovación del título estaba determinada por la fecha en que el niño podía hacer uso de él, de manera que el atraso comportaba atrasar también la fecha límite a partir de la cual se tenía que renovar.

Por contra, a criterio de esta institución, es preciso tener en cuenta que el derecho a acceder a este título va ligado, como condición principal, a la edad del usuario, y la fecha límite de uso establecida, el 31 de diciembre del año en que el menor cumple doce años, con independencia del número de renovaciones del título que corresponda hacer hasta que se cumple este requisito.

En consecuencia, el Síndic entiende que no supone ningún tipo de compensación atrasar la fecha de renovación sin modificar la fecha límite de uso. Por este motivo, sugirió a la ATM que incorporase a las condiciones del título T-12 algún tipo de compensa-

ción para estos supuestos y propuso, sin perjuicio de cualquier otra opción equivalente que se considerase más oportuna, las dos alternativas siguientes:

- Prolongar la fecha límite de vigencia del título (31 de diciembre del año de cumplimiento de los doce años) por un número de días equivalente a los transcurridos entre el inicio del curso y la fecha de envío del título provisional.
- Una compensación económica, fijada en el coste medio del transporte público en una zona tarifaria y por el número de días transcurridos entre la puesta en funcionamiento del título T-12 y la fecha de envío del título provisional.

Esta sugerencia está pendiente de respuesta.

3. La tarificación social de la EMT (Entidad Metropolitana del Transporte)

El Síndic ha recibido diversas quejas de personas que, a pesar de disponer de unos recursos económicos escasos, no han podido continuar beneficiándose de la gratuidad de los trayectos por el hecho de pasar a recibir una pensión de viudedad reducida que, en algunos casos, supone un incremento de quince euros mensuales respecto de los ingresos que le daban derecho a beneficiarse de la gratuidad.

El hecho de que sean frecuentes quejas como ésta da que pensar que los requisitos económicos que se exigen para ser beneficiario de la tarificación social son excesivamente restrictivos y, por lo tanto, no dan respuesta a la necesidad social actual.

En el marco de esta actuación de oficio (A/O 01156/09), el Síndic recordó a la EMT que los poderes públicos tienen que promover la satisfacción adecuada de las necesidades de transporte de los ciudadanos con una atención especial a las categorías sociales desfavorecidas y a las personas con capacidad reducida, y que es mediante la tarificación social que se puede garantizar y fomentar el derecho a la movilidad de las personas con escasos recursos económicos.

El Síndic ha hecho sugerencias para mejorar aspectos de la tarificación social

Por lo tanto, en vez de hacer constar como indicativo el valor del IPREM (Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples) se ha sugerido que se cambie por el IRSC, que es el índice propio de Cataluña para determinar la renta

de suficiencia, y es este indicador el que determina de forma general cuándo se considera que hay una falta de recursos económicos y, por lo tanto, no se dispone del nivel económico necesario para poder vivir con dignidad. A estas alturas, el Síndic está pendiente de recibir la respuesta de la Administración.

4. Los peajes del túnel del Cadí

Un usuario habitual del túnel del Cadí expuso al Síndic su disconformidad con la denegación, por parte de la empresa concesionaria del túnel del Cadí, de la devolución de los peajes pagados desde el 30 de abril hasta el 26 de junio de 2008. El interesado exponía que cada dos años tenía que acreditar que seguía empadronado en uno de los municipios de las comarcas beneficiarias de la bonificación (Q 03185/09).

El interesado se dio cuenta de que no había presentado la documentación acreditativa cuando recibió los cargos de los peajes y aportó en aquel momento toda la documentación necesaria para acreditar que continuaba empadronado en un municipio de las comarcas beneficiarias y, en consecuencia, solicitó la devolución de los peajes que le habían sido cargados.

Ante la negativa del Departamento de Política Territorial y Obras Públicas, el Síndic sugirió que se devolviese el importe de los peajes pagados, puesto que del Decreto 651/2006, por el que se aprueba el sistema de descuentos para los usuarios del túnel del Cadí, no se desprende que tenga que ser el ciudadano quien de forma periódica informe a la empresa concesionaria que no ha cambiado su situación. Y cuando el beneficiario acredite que continúa teniendo la condición de residente, el hecho de excluirlo de la bonificación por este motivo puede dar lugar al incumplimiento del Decreto sin que haya ninguna norma de rango legal o reglamentario que así lo determine.

La Administración puede detectar, de oficio, si se siguen dando las condiciones para obtener bonificaciones

Por otra parte, y puesto que era la sociedad concesionaria la que tenía la obligación de entregar la documentación y la información necesaria para la comprobación y la verificación de los datos señalados, se sugirió que se valorase la posibilidad de confirmar los datos de otra manera más ágil,

como, por ejemplo, a través de declaraciones responsables de los usuarios beneficiados por el descuento, en las que quede constancia que el ciudadano declara que continúa siendo residente, con la previa advertencia al declarante sobre la posible responsabilidad en la que puede incurrir en el supuesto de que la información no sea cierta y sin perjuicio de la investigación de oficio que sea procedente en caso de duda fundamentada. La sugerencia no fue aceptada.

5. El uso de sillas de seguridad para niños en el servicio de taxi

De conformidad con lo establecido por el artículo 117 del Reglamento General de Circulación, en los vehículos turismos, los menores de doce años y con talla inferior a 135 centímetros tienen que viajar en un dispositivo de retención homologado para su peso y edad.

El artículo 119.2.a dispone una excepción a esta regla general, en el caso de los taxis “cuando circulen en tráfico urbano o áreas urbanas de grandes ciudades”. En consecuencia, no hay una exención absoluta de esta obligación para los vehículos taxi, sino limitada a los ámbitos mencionados, fuera de los cuales los niños con talla inferior a 135 centímetros también tendrían que viajar obligatoriamente con los mecanismos de retención homologados.

De acuerdo con esta previsión legal, es preciso entender que estos viajeros tienen que poder hacer un trayecto en taxi que implique el uso obligatorio de dispositivos de retención infantil y, consecuentemente, los taxis con licencia de transporte interurbano de viajeros tienen que poder incorporar estos mecanismos, si les ha sido previamente requerido y el trayecto que se tenga que hacer así lo requiera.

Partiendo de esta constatación y de la queja de un vecino de Terrassa, que no pudo hacer un desplazamiento al aeropuerto de Barcelona con un taxi que dispusiese de una silla infantil para su hijo (Q 00879/08), el Síndic quiso iniciar una actuación de oficio, puesto que se trata de una cuestión que afecta potencialmente a una pluralidad indefinida de personas, para valorar la disponibilidad de dicho servicio (A/O 03594/08).

La disponibilidad de sillas para niños en taxis debe ser previa solicitud a la prestación del servicio

En el marco de esta actuación, esta institución planteó al Departamento de Política Territorial y Obras Públicas que se tenía que garantizar que los usuarios del servicio de taxi que tienen que viajar con mecanismos de retención infantil puedan acceder a este servicio para trayectos en que este dispositivo sea exigible, de conformidad con las normas reseñadas más arriba. Esta recomendación se formuló con la condición de que el dispositivo sólo tendría que ser exigible después de haberlo pedido previamente para un servicio concertado, ya que la disponibilidad permanente y para todos los vehículos con licencia interurbana no sería probablemente proporcional a las necesidades y podría perjudicar o limitar los servicios o las demandas de otros usuarios.

El Departamento de Política Territorial y Obras Públicas indicó al Síndic que sometía al Consejo del Taxi la viabilidad de incluir en las normas que regulan este servicio una previsión con relación a estos dispositivos que concretase en cuáles circunstancias y qué requisitos sería obligatorio disponer de ellos. Esta valoración está pendiente de concretarse en el momento de cerrar la redacción de este Informe.

6. El servicio de Bicing

En el Informe del año 2008 se exponía que el Síndic había abierto una actuación de oficio ante las quejas presentadas por muchos usuarios de Bicing en que exponían la inmediatez con la que se hacen efectivas las penalizaciones y los recargos por un supuesto exceso de tiempo de uso de la bicicleta, más allá del tiempo permitido (Q04884/08, Q04966/08).

La dificultad de medios probatorios de que dispone el usuario para demostrar que hizo un uso correcto de la bicicleta hace necesario que el usuario pueda hacer uso de sistemas como el de arbitraje. Sin embargo, se constató en las condiciones de uso del servicio que Bicing que, a pesar de estar adherido al Tribunal de Arbitraje de Barcelona (servicio que supone un coste al usuario), no constaba que estuviese adherido a la Junta Arbitral de Consumo o bien a la Junta Arbitral de Transporte (ambos, servicios gratuitos para el ciudadano).

El Síndic sugirió que si Bicing estaba adherido a las Juntas de Arbitraje mencionadas, se modificase la redacción de la cláusula y se comunicase a todos los usuarios esta modificación, ya que no informar de esta posibilidad al usuario, supone menoscabar el derecho básico a obtener una información veraz y entendedora (A/O 03253/09).

Esta sugerencia fue aceptada y se modificó la cláusula del contrato, hecho que se comunicó a los usuarios.

Este año se han continuado recibiendo quejas con relación a los recargos, las penalizaciones o los bloqueos de las tarjetas de usuarios por haber considerado que no se había devuelto la bicicleta o si bien el usuario se había excedido en su uso (Q 01071/09, Q 01581/09, Q 01581/09, Q 01622/09, Q 02421/09, Q 02922/09).

A menudo, cuando el Síndic ha pedido información sobre las quejas recibidas, el servicio de Bicing ha detectado alguna incidencia, sobre todo en las estaciones que justifican la devolución del recargo o la penalización.

El Síndic sugiere a Bicing la mejora de la información sobre los organismos arbitrales de consumo

Sin embargo, en dos casos, Bicing no detectó ninguna incidencia en las estaciones que frecuentaban los usuarios. En ambas quejas, el Síndic sugirió que, además de incorporar las modificaciones que pudiesen asegurar un funcionamiento correcto del servicio, se valorase la posibilidad de moderar la penalización cuando el usuario es habitual, utiliza el servicio desde hace tiempo y hasta aquel momento ha hecho un uso correcto del mismo sin sufrir ninguna incidencia. La sugerencia está pendiente de aceptación (Q 01509/09, Q 01663/069).

7. Ferrocarriles de la Generalitat de Cataluña

El Síndic ha recibido una queja (Q 03554/09) en que la interesada exponía su disconformidad con la denegación del carné de pensionista tipo A, que le supondría la gratuidad del transporte público.

La interesada pedía que se le otorgase el carné de forma retroactiva, ya que disponía del certificado del ICASS (Instituto Catalán de Asistencia y Servicios Sociales) en que se le reconocía un grado de disminución, y en aquel momento la interesada no recibía ninguna pensión.

El Síndic consideró que, según lo que consta en las condiciones para conseguir el carné de pensionista, es preciso acreditar con un certificado de la Seguridad Social o de una entidad análoga no haber dispuesto de ningún tipo de pensión. Y, puesto que la interesada no acreditó este extremo, el Síndic concluyó su intervención sin considerar que hubiera existido ninguna irregularidad en la actuación de Ferrocarriles de la Generalitat.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 00557/09	Títulos de transporte
Q 01001/09	
Q 04358/09	La T-12
A/O 03030/09	
Q 03185/09	Peajes en el túnel del Cadí
AO 01156/09	Tarifación social
Q 00879/08	Seguridad de los niños en el servicio de taxi
A/O 03594/08	
Q 01071/09	El servicio de Bicing
Q 01378/09	
Q 01581/09	
Q 01622/09	
Q 02421/09	
Q 02922/09	
Q 04884/08	
Q 04966/08	
Q 01509/09	
Q 01663/09	
A/O 03253/08	El arbitraje en el servicio de Bicing
Q 03554/09	Disconformidad con la denegación del carné de pensionista

2.7. Las administraciones competentes en el ámbito del consumo

En el marco de la supervisión que esta institución lleva a cabo de la actuación de las administraciones públicas con competencias en materia de consumo, el Síndic también ha analizado las quejas planteadas por personas que se habían dirigido a una Oficina Comarcal o Municipal de Información al Consumidor o a la Agencia Catalana del Consumo (ACC) y no habían quedado satisfechas con las actuaciones que estos organismos habían llevado a cabo ante su consulta o reclamación de consumo.

A menudo, la queja del ciudadano tiene que ver con la lentitud de gestión por parte de la Oficina de Consumo, que, a la vez, puede estar causada por una falta de recursos personales suficientes. Garantizar la defensa de los consumidores y de los usuarios con procedimientos eficaces es un mandato constitucional. Este mandato fue recordado al Ayuntamiento de Sant Boi en la queja 04584/08, puesto que se había tardado ocho meses en notificar al interesado el inicio de un procedimiento de mediación. Por lo tanto, el Síndic sugirió que se habilitasen los medios personales y materiales necesarios para ofrecer al consumidor un procedimiento eficaz de protección de sus derechos y evitar de esta manera una dilación en el tiempo que tan sólo puede incrementar la percepción de desprotección del consumidor. El Ayuntamiento aceptó la sugerencia e informó que, para ofrecer

un procedimiento eficaz y agilizar la tramitación de las reclamaciones, se había incorporado un nuevo técnico a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).

La lentitud en los procedimientos incrementa la sensación de desprotección del consumidor

En otros casos, las quejas hacen referencia a la falta de información que el ciudadano ha recibido desde la Oficina de Consumo. Éste fue el caso de la queja 04521/08, en la que la persona interesada puso de manifiesto que después de cuatro meses no había recibido ninguna información de la Agencia Catalana del Consumo a la reclamación que había presentado mediante el formulario de la página web de la Agencia. Si bien es cierto que posteriormente recibió una comunicación de archivo del Consejo Comarcal de Osona por no haber sido posible de contactar con la empresa, no consta que la Agencia Catalana del Consumo hubiese informado a la persona interesada del traslado de la reclamación a otra administración. Por ello, el Síndic sugirió que se introdujese la práctica de informar a la persona interesada del traslado de su reclamación a otra administración para que el consumidor reclamante dispusiese de una información actualizada de cuál es la administración que conoce y tramita su reclamación. A estas alturas, la Administración aún no ha dado respuesta a la sugerencia.

Este año se constata, una vez más, que la mayoría de quejas hacen referencia al desengaño del ciudadano ante la imposibilidad de resolver el conflicto de consumo cuando la empresa reclamada no ha aceptado ni la mediación ni el arbitraje de consumo propuesto por la Administración, lo que lleva al ciudadano a cuestionarse la eficacia de estos mecanismos de resolución de conflictos alternativos a la vía judicial y a considerar, a menudo, que la Oficina Pública de Consumo no ha actuado correctamente.

Así lo manifestaron los promotores de la queja 01170/09, relativa a la intervención de la OMIC de Barcelona ante una reclamación relacionada con la adquisición de un aparato frigorífico que resultó defectuoso, los de la queja 02952/09, en la que la OMIC de Caldes de Montbui intervino ante una reclamación contra la empresa Telefónica, o los de la queja 02694/09, referida a la intervención de la

OMIC de Viladecans con relación a la compra de un aparato de aire acondicionado defectuoso.

En todos estos casos, el Síndic dio por finalizadas sus actuaciones porque entendió que las Oficinas de Consumo habían llevado a cabo todas las actuaciones a su alcance, de acuerdo con las funciones que tienen encargadas, puesto que tanto la mediación como el arbitraje de consumo son mecanismos de resolución de conflictos que requieren el acuerdo de ambas partes para llegar a una solución sobre el conflicto de consumo, de manera que si la empresa reclamada no acepta la mediación o el arbitraje propuesto por la Oficina de Consumo, al consumidor no le queda ninguna otra alternativa que dirigirse a la vía judicial para defender su pretensión, sin que de ello se pueda desprender una actuación irregular de la Administración.

Es preciso decir, sin embargo, que si de los hechos denunciados por el consumidor se derivan indicios de infracción administrativa, la Agencia Catalana del Consumo puede iniciar las actuaciones de investigación oportunas y puede incoar, si procede, un procedimiento sancionador, tal y como sucedió en el caso planteado por el promotor de la queja 00385/09, relativa a una reclamación contra un concesionario de vehículos donde el consumidor había adquirido un automóvil que resultó defectuoso. En este caso, no se llegó a ningún acuerdo entre el consumidor y la empresa reclamada porque esta última no aceptó ni la mediación ni el arbitraje de consumo, pero la ACC incoó un expediente sancionador, en cuyo marco se determinará si la empresa denunciada ha infringido la normativa vigente y si corresponde la imposición de alguna sanción.

Todas estas cuestiones ya fueron abordadas con detalle en la actuación de oficio 03256/07, en la que se analizó el funcionamiento de las Oficinas Municipales y Comarcales de Información al Consumidor (OMIC y OCIC) de Cataluña.

En aquel estudio ya se puso de manifiesto, entre otras cuestiones, que el servicio de atención al consumidor debe tener identidad propia y que los ayuntamientos que opten por establecerlo lo deben hacer como un acto de gobierno, definiendo claramente el servicio y dotándolo de suficientes recursos, tanto personales como económicos, para evitar que posibles carencias de recursos, sobre todo personales, puedan repercutir negativamente en los derechos de los consumidores que se dirigen a él.

Asimismo, en aquella actuación también se constató el desconocimiento generalizado de la ciudadanía sobre los derechos que la normativa reconoce a los consumidores y usuarios, y sobre los diversos organismos a los que se pueden dirigir para formular una

consulta o para presentar una reclamación o una denuncia, y también sobre el alcance de las funciones que llevan a término estos organismos. En consecuencia, el Síndic advirtió que es necesario dar a conocer a la ciudadanía la existencia y las funciones de las Oficinas Públicas de Consumo, a la vez que es preciso fomentar la adhesión de particulares y de empresas suministradoras de bienes y servicios al sistema arbitral como alternativa rápida y eficaz al procedimiento judicial.

Cabe decir que, a fecha de hoy, se pueden mantener el conjunto de conclusiones y sugerencias que se desprendieron de aquel estudio, en la medida en que no se han producido novedades significativas en cuanto al funcionamiento de estas Oficinas de Consumo, si bien es preciso decir que el 9 de diciembre de 2009, el Gobierno de Cataluña aprobó el Proyecto de Ley del Código de Consumo de Cataluña, que ya ha sido enviado al Parlamento de Cataluña para que se debata y se apruebe.

Este código normativo incorpora una serie de medidas relativas, entre otras, a la creación y el funcionamiento de las Oficinas Públicas de Consumo, algunas de las cuales ya fueron sugeridas por esta institución, como la necesidad de unificar los criterios de actuación de las Oficinas de Consumo a la hora de admitir las consultas y las reclamaciones de los consumidores o la creación de Oficinas de Consumo en aquellos municipios que no dispongan de ellas, siempre y cuando haya un número determinado de población que lo justifique; medidas que, ciertamente, permitirán mejorar la actual prestación de los servicios de consumo por parte de la Administración de Cataluña.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 04584/08	Lentitud y falta de recursos
Q 04521/08	Déficits de información
Q 01170/09	El alcance de las competencias de las Oficinas de Consumo
Q 02694/09	
Q 02952/09	
Q 00385/09	Procedimientos sancionadores de la ACC
A/O 03256/07	El estudio de funciones de las Oficinas de Consumo

2.8. Relaciones con las administraciones y con las empresas prestadoras de servicios

En el ámbito del consumo, las relaciones del Síndic con los entes sujetos a supervisión van en tres direcciones: los organismos de consumo del Gobierno de Cataluña, los entes locales que disponen de Oficinas de Con-

sumo y las empresas prestadoras de servicios generales.

En lo que concierne al primer ámbito, los organismos de Consumo del Gobierno, incardinados dentro del Departamento de Economía y Finanzas, cabe destacar que durante este ejercicio 2009 se ha mantenido el tono de colaboración en la defensa de los derechos de los consumidores, cada cual en el marco de sus competencias. Sin embargo, las respuestas que se reciben de la Agencia Catalana de Consumo a las peticiones de informe y/o sugerencias exceden con creces los plazos legalmente establecidos, hecho que se tendrá que mejorar en el futuro. Estos retrasos, cuando tienen que ver con quejas derivadas de la falta de información a las personas interesadas por parte de estos organismos, incrementan la sensación de desatención y no ayudan a generar confianza en el sector público.

En cuanto a los Ayuntamientos y a los Consejos Comarcales con Oficinas de Consumo, los plazos y la calidad de las respuestas son desiguales, igual que las administraciones también son diferentes. Tanto de la actuación de oficio detallada en el Informe 2008 como de algunas visitas a oficinas llevadas a cabo durante el año 2009 se desprende que muchas oficinas tienen un volumen de demanda de servicios muy superior a la capacidad de oferta, lo que dificulta su actividad y las lleva a limitar las relaciones con las personas interesadas a la mínima expresión. Este comportamiento no ayuda a hacer más claras sus funciones y genera quejas de los usuarios cuando ven que la empresa destinataria de su reclamación no acepta la mediación y a ellos se les dan pocas explicaciones sobre el alcance de las competencias de las oficinas en estos casos.

En cuanto a las empresas sujetas a supervisión, las relaciones son fluidas y rápidas, lo que no excluye la tramitación de algunas quejas por mala atención a clientes de las diversas compañías. Esta circunstancia ha llevado a la institución a abrir una actuación de oficio (actualmente en fase de recogida de información) para analizar con detalle los medios de reclamación y contacto que ofrecen las principales empresas prestadoras de servicios básicos en Cataluña, a fin de determinar si hay una accesibilidad real, con una consideración especial de las necesidades de las personas discapacitadas.

Las reuniones ordinarias anuales con estas empresas, y las extraordinarias cuando alguna situación lo aconseja, sirven para hacer balance de las quejas recibidas y son un buen instrumento para calibrar la importancia que cada empresa da a la atención a las personas. En este sentido, y corroborando la relación fluida mencionada anteriormente, merece la pena señalar que estas empresas super-

visadas, cuyo servicio de atención se centraba en call centers alejados del territorio (tanto física como lingüísticamente), están volviendo a la atención más próxima y más individualizada.

El nivel de aceptación de sugerencias es alto en los tres ámbitos, y la necesidad de reiterar peticiones por el incumplimiento de los plazos de respuesta se centra, prácticamente, en el ámbito del Gobierno.

2.9. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

Queja 00766/08

Falta de respuesta de la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Barberà del Vallès a una reclamación por problemas con un viaje contratado a través de una agencia de viajes

Una vez valorada toda la información del expediente, el Síndic recuerda también que, sin perjuicio de hacer también una comunicación verbal cuando se considere conveniente para una mejor atención a quien reclama, la respuesta a la reclamación debe ser escrita y deben hacer constar las actuaciones llevadas a cabo por la Oficina Municipal de Información al Consumidor y los motivos del archivo de la reclamación.

Acepta la resolución

Queja 01197/07

Disconformidad con la facturación del consumo de agua del Ayuntamiento de Palafrugell

Una vez estudiada toda la documentación, el Síndic sugiere, en primer lugar, que se valore la posibilidad de incorporar el reglamento del servicio la previsión de que se tenga que cumplir un plazo mínimo –de la duración que se considere razonable– entre la recepción de la factura y el cargo en cuenta, para los usuarios que han optado por la domiciliación bancaria, de manera que puedan conocer los conceptos facturados y los importes antes del pago; en segundo lugar, que se pida a la entidad concesionaria que adopte las medidas oportunas para garantizar que así sea; y, en tercer lugar, que es preciso garantizar una cierta inmediatez entre la lectura del consumo y el aviso al usuario, de manera que pueda resolver el consumo fortuito, y evitar así una facturación más elevada y el despilfarro que comporta la fuga no detectada.

Acepta parcialmente la resolución

Queja 01377/08

Disconformidad con el Ayuntamiento de Calafell por la facturación del consumo mínimo de agua

Una vez valorada toda la información del expediente, el Síndic sugiere la conveniencia de adoptar las medidas necesarias para iniciar el proceso de sustitución de la estructura tarifaria basada en el consumo mínimo por un sistema de cuota fija y tarifas progresivas sobre el consumo real, establecidas por tramos, como mecanismo para favorecer el ahorro en el consumo y para

mejorar la información que el usuario recibe sobre los conceptos facturados.

Acepta parcialmente la resolución

Queja 01848/08

Falta de resolución de la Dirección General de Energía y Minas de un recurso de Fecsa Endesa relativo al importe de dar de alta el servicio por los derechos de conexión del suministro eléctrico

Una vez analizada toda la información, el Síndic sugiere que, como se trata de un servicio esencial, la disponibilidad efectiva de este servicio no se tiene que demorar nuevamente a la expectativa de una resolución judicial al recurso formulado por la compañía.

Acepta la resolución

Queja 01979/08

Falta de respuesta del Servicio de Atención al Usuario de Bicing del Ayuntamiento de Barcelona a la reclamación por deficiencias del servicio

Una vez estudiada toda la información, el Síndic recuerda que es preciso continuar destinando los recursos y los esfuerzos que sean necesarios, por una parte, para mejorar el Servicio de Atención al Usuario del servicio de transporte Bicing, en el sentido de agilizar la tramitación y la resolución de las diversas incidencias que se pueden producir en la utilización del servicio y, por otra parte, para mejorar la prestación del servicio en general y el mantenimiento y la ampliación de las instalaciones.

Acepta la resolución

Queja 02306/08

Falta de respuesta del Servicio de Atención al Usuario de Bicing del Ayuntamiento de Barcelona a la reclamación por la facturación de un importe consecuencia de un supuesto error del anclaje de las bicicletas

Una vez estudiada toda la información, el Síndic recuerda, nuevamente, la necesidad de destinar los recursos y los esfuerzos que sean necesarios para mejorar el Servicio de Atención al Usuario del servicio de transporte Bicing, en el sentido de agilizar la tramitación y la resolución de las diversas incidencias que se pueden producir en el uso del servicio, y mejorar así la comunicación con los usuarios que plantean cualquier incidencia y acortar los plazos de resolución de las reclamaciones.

Acepta la resolución

Queja 02731/07

Disconformidad con la compañía de aguas de Matadepera por la tramitación de la facturación sin tener en cuenta el cambio de titular del inmueble

Una vez estudiada toda la información, el Síndic sugiere que, siempre y cuando sea técnicamente viable –y no parece que en un sistema de facturación mecanizada haya razones que lo puedan impedir– se valore la posibilidad de ofrecer, en los casos de cambio de titular, la facturación dividida en dos periodos, coincidiendo con el cambio de nombre y dirigiendo cada

factura al titular correspondiente, sin perjuicio de que, en el supuesto de que el titular anterior no haga el pago, se reclame el importe al nuevo titular, en virtud de la subrogación contractual.

No acepta la resolución

Queja 04884/08

Desestimación de la empresa Bicing del Ayuntamiento de Barcelona de una reclamación por unos importes cobrados de más a causa de un posible problema en el anclaje

El Síndic pidió información a Bicing sobre el exceso de uso de la bicicleta, puesto que el usuario no tenía conocimiento de haber sufrido ninguna incidencia al devolver la bicicleta que había utilizado. Finalmente, Bicing informó que, después de revisar el caso, se detectó que aquella estación sufrió una pérdida de conexión con el servidor central y, por lo tanto, decide devolver el importe del recargo al usuario.

Acepta la resolución

Queja 11296/06

Disconformidad por la falta de notificación de Gas Natural del corte del suministro del gas por falta de pago

Una vez analizada toda la información, el Síndic sugiere la posibilidad de incorporar al procedimiento de reclamación de facturas impagadas y, muy especialmente, al aviso previo de interrupción del suministro, una comunicación dirigida al domicilio que recibe el servicio, cuando éste no coincida con lo que figura en el contrato para notificaciones, o bien un aviso telefónico complementario, como garantía adicional al cumplimiento del requisito legal, y para facilitar que el usuario conozca la circunstancia de la deuda y que se hará efectivo el corte del servicio si no paga en un plazo determinado.

Acepta parcialmente la resolución

3. CULTURA Y LENGUA

3.0. Cultura y lengua en cifras

3.1. Introducción

3.2. Derechos lingüísticos en el ámbito de la Administración autonómica

1. Educación
2. Instituciones sanitarias
3. Función pública

3.3. Derechos lingüísticos en el ámbito de la Administración local

3.4. Derechos lingüísticos en relación al occitano

3.5. Derechos lingüísticos en el ámbito de la Administración estatal

3.6. Protección del patrimonio cultural

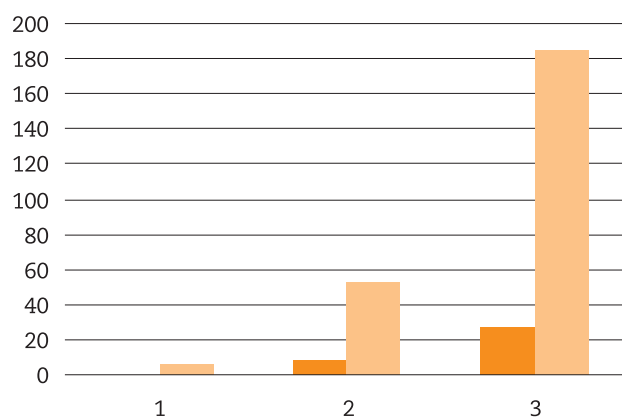
3.7. Relaciones con las administraciones

3.8. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

3.0. Cultura y lengua en cifras

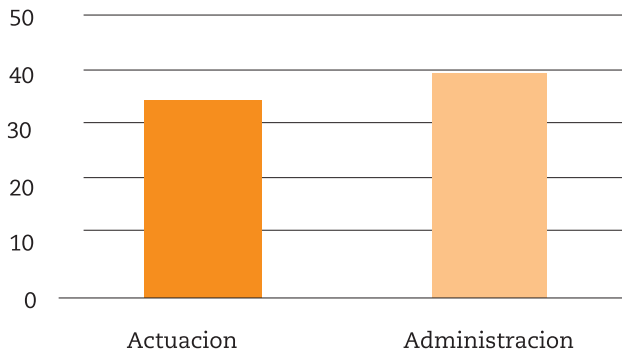
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2009

	AO	Q	C	Total
1 Artes	0	0	6	6
Música	0	0	3	3
Teatro y danza	0	0	1	1
Otros	0	0	2	2
2 Cultura	0	8	53	61
Archivos	0	1	4	5
Bibliotecas	0	0	7	7
Deportes	0	1	17	18
Patrimonio	0	4	3	7
Subvenciones	0	1	6	7
Otros	0	1	16	17
3 Lengua	3	24	185	212
Vulneración derechos castellanohablantes	1	9	42	52
Vulneración derechos catalanohablantes	0	14	84	98
Otros	2	1	59	62
Total	3	32	244	279



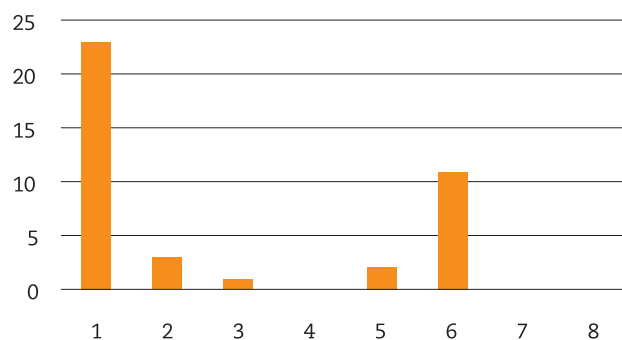
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	Actuaciones	Adm.
Una administración afectada	31	31
Dos administraciones afectadas	3	6
Tres administraciones afectadas	1	3
Total	35	40



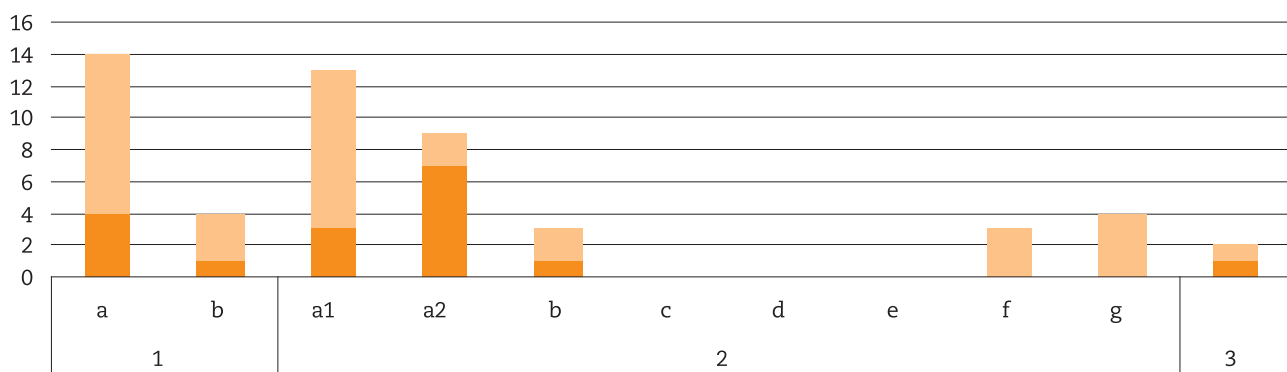
c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2009

Tipo de administración	AO	Q	Total
1 Administración autonómica	2	21	23
2 Administración general del Estado	0	3	3
3 Administración institucional	0	1	1
4 Poder legislativo estatal, autonómico y europeo	-	-	-
5 Administración de justicia	0	2	2
6 Administración local	1	10	11
7 Servicios de interés general	-	-	-
8 Otras administraciones	-	-	-
Total	3	37	40



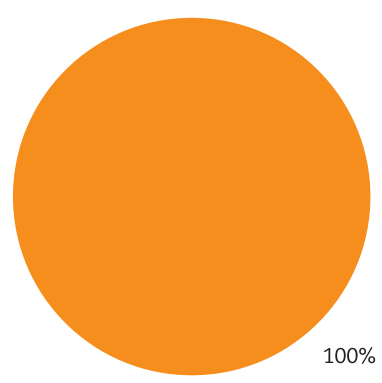
d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2009

	<2009	2009	Total	
1 Actuaciones en tramitación	5	13	18	34,62%
a Actuaciones previas a la resolución del Síndic	4	10	14	26,92%
b Pendiente de respuesta a la resolución del Síndic	1	3	4	7,69%
2 Actuaciones finalizadas	11	21	32	61,54%
a Actuación correcta de la Administración	10	12	22	42,31%
a1 Antes de la intervención del Síndic	3	10	13	25,00%
a2 Después de la resolución del Síndic	7	2	9	17,31%
b Acepta la resolución	1	2	3	5,77%
c Acepta parcialmente la resolución				0,00%
d No acepta la resolución				0,00%
e No colabora				0,00%
f Trámite con otras instituciones		3	3	5,77%
g Desistimiento del promotor	0	4	4	7,69%
3 No admitida	1	1	2	3,85%
Total	17	35	52	100,00%



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	3	100,00%
■ Acepta parcialmente la resolución	0	-
■ No acepta la resolución	0	-
Total	3	100,00%



3.1. Introducción

Un año más, en este apartado del informe, se da cuenta de las quejas con relación a los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

En cuanto a las novedades legislativas, y por su influencia en este ámbito, cabe destacar la aprobación de la Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación de Cataluña (LEC), uno de cuyos títulos se refiere al régimen lingüístico del sistema educativo de Cataluña.

El texto consagra el modelo lingüístico definido en la Ley de Política Lingüística, que hace del catalán la lengua vehicular de la enseñanza en Cataluña y da la posibilidad al Gobierno de la Generalitat de fijar el currículum de las horas lingüísticas. Asimismo, la Ley certifica el objetivo del trilingüismo, con el dominio del catalán, el castellano y una tercera lengua de la que el alumnado deberá tener un conocimiento suficiente al final de la Educación Secundaria Obligatoria.

La LEC determina que el occitano, llamado aranés en Arán, es la lengua propia de ese territorio y, como tal, vehicular y de aprendizaje habitual en los centros educativos de Arán, donde se debe garantizar, asimismo, una presencia adecuada del catalán y la adquisición por parte los alumnos del pleno dominio del catalán y del castellano cuando finalicen la enseñanza obligatoria.

Este año, el Síndic de Greuges firmó con el Conselh Generau de la Val d'Aran un convenio por el que se crea la figura del Proò m dera Val d'Aran, defensor de los derechos de los administrados en Arán y garante del ejercicio adecuado del autogobierno. De esta forma, el Síndic de Greuges de Cataluña adopta el nombre de Proò m a l'Aran y ofrecerá una visión singularizada de vigilancia y supervisión del Conselh Generau que se concretará en la elaboración de un informe anual.

En lo que concierne al ámbito lingüístico, la visión singularizada de supervisión se concreta en la edición en aranés de los materiales del Proò m que afecten a Arán y la atención presencial y telefónica en aranés a todas las personas que se dirijan al Proò m y lo soliciten.

En ese sentido, cabe destacar que la queja 05192/09, con relación a una indemnización que la persona interesada reclamaba al Conselh Generau de l'Aran por los daños sufridos por su rebaño a consecuencia del ataque de un oso, ha sido la primera tramitada por la institución en esta lengua después de la firma del convenio.

Para finalizar esta introducción, es preciso referirse al hecho de que, por primera vez, el Tribunal

Supremo ha aceptado el escrito de un recurso de casación presentado únicamente en lengua catalana sin necesidad de que la parte actuante se vea obligada a adjuntar la correspondiente traducción en castellano de la sentencia en cuestión.

El recurso se presentó en julio contra una sentencia de la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, y en un primer momento el Tribunal Supremo dio diez días al abogado para presentarlo traducido al castellano. Esta decisión fue objeto de recurso y, finalmente, se le dio la razón en el sentido de que es el propio tribunal el que tiene que asumir su traducción.

La resolución del Tribunal se fundamenta en la Ley Orgánica del Poder Judicial y en la Ley de Enjuiciamiento Civil, que da plena validez y eficacia a los documentos presentados en catalán, y a la Carta Europea de las Lenguas Regionales y Minoritarias, que defiende los derechos lingüísticos de la ciudadanía ante la Administración de justicia.

3.2. Derechos lingüísticos en el ámbito de la Administración autonómica

1. Educación

Este año, se decidió iniciar la actuación de oficio 00659/09, a raíz de la sentencia dictada por el Tribunal Supremo, el 12 de diciembre de 2008, con relación al recurso de casación interpuesto por la Generalitat de Cataluña contra la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña de fecha 14 de septiembre de 2004, de acuerdo con la que se desestiman todos los motivos de casación alegados y se confirma la resolución judicial que declaró la obligación de la Administración educativa catalana de preguntar a los padres o tutores por la lengua habitual de los alumnos con el fin de facilitar el derecho establecido en el artículo 21.2 de la Ley 1/1998, de 7 de enero, de Política Lingüística.

La finalidad de esta actuación no era otra que pedir al Departamento de Educación información sobre las medidas que tenía previsto tomar para cumplir la resolución judicial y, por ese motivo, se pidió al mencionado organismo el envío de toda la información de que dispusiese con relación a este asunto y los impresos de preinscripción a disposición de los alumnos en los centros sostenidos con fondos públicos que se implantarían para el curso 2009-2010.

Cuando ya se había tramitado esa petición, la Asociación por la Tolerancia envió a esta institución un escrito de queja (Q 01928/09) en que manifestaba su disconformidad por el hecho de que el Departamento continuaba sin establecer, para el curso 2009-2010, una casilla en que se pidiese por la lengua vehicular de los niños, en

las enseñanzas infantil y primaria, para facilitar a los padres la elección de la lengua docente de sus hijos.

Al final del mes de junio de 2009, el Departamento respondió a la petición de ampliación de información sobre las razones por las que en el modelo de preinscripción para el curso 2009-2010 se preguntaba sobre la lengua que entiende el alumno y se obviaba la obligación de preguntar por la lengua habitual de los padres o tutores de los alumnos antes del inicio de matriculación, para poder hacer efectivo el derecho a recibir en esa lengua la primera enseñanza.

Junto con esta respuesta, se envió un modelo de la solicitud de preinscripción en que la pregunta que se hacía a los padres y tutores respecto del alumno era, literalmente, "lenguas que entiende", si bien es cierto que el enunciado remitía a un punto 3 de la información general que se encontraba en otra hoja y donde se podía leer que, de acuerdo con el artículo 21.2 de la Ley de Política Lingüística, los niños tienen derecho a recibir la educación infantil y el primer ciclo de educación primaria en su lengua habitual.

Igualmente, se menciona que, a tal efecto, los padres, madres o tutores de los alumnos "que deseen que sus hijos o hijas reciban las primeras enseñanzas en lengua castellana, lo tendrán que solicitar a la dirección del centro en que resulten admitidos una vez formalizada la matrícula".

El Departamento tiene que establecer el procedimiento para que los padres puedan instar la atención lingüística individualizada

La respuesta coincidió prácticamente en el tiempo con la aprobación de la Ley de Educación de Cataluña, que entró en vigor el 17 de julio de 2009, que establece en su artículo 11 que, en el curso escolar en que los alumnos inicien la primera enseñanza, las madres, padres o tutores de los alumnos cuya lengua habitual sea el castellano pueden instar, en el momento de la matrícula, y de acuerdo con el procedimiento que establezca el Departamento, que sus hijos reciban atención lingüística individualizada en esa lengua.

Como consecuencia de la inexistencia de una actuación administrativa irregular, en tanto que es potestativo del Departamento establecer la forma en que los padres podrán ejercer su derecho, se finalizó la actuación de oficio y se informó a la representante de la Asociación por la Tolerancia.

Para finalizar este apartado, es preciso referirse a las quejas 00608/09 y 04354/09, relativas a la traducción de expedientes académicos.

En la queja 00608/09, la promotora se mostró disconforme con relación a la falta de entrega en castellano, por parte de la Universidad, del expediente académico de su hija, que cursó durante dos años estudios de Bellas Artes en la Universidad de Barcelona, pero que decidió reanudarlos en la Universidad de Salamanca en el curso 2008-2009, razón por la que solicitó la entrega de la documentación en castellano, lo que se denegó.

La persona interesada tuvo que contratar los servicios de un traductor jurado dado que la Universidad de Salamanca aceptaba la documentación entregada en catalán, pero no se hacía cargo de su traducción.

De acuerdo con la normativa general aplicable en materia de usos lingüísticos respecto de la documentación administrativa de gestión académica, el rector informó que ésta se expide directamente en castellano a petición del demandante, y que, en todo caso, si ya se ha emitido en catalán, hay que traducirla al castellano, y sin ningún coste para la persona interesada, si es que tiene que producir algún efecto en algún territorio en que el catalán no sea lengua oficial.

En el caso objeto de la queja, la secretaria de la Facultad no guardaba copia de la solicitud presentada y, por lo tanto, no se conocía el idioma en que se pidió la expedición de los documentos, al igual que tampoco se podía acreditar si se había contactado o no con la persona interesada para pedirle en qué lengua quería su expedición.

Pero, en todo caso, la Universidad reconoció el derecho a la expedición de los certificados en castellano y su traducción gratuita al castellano en el supuesto de que se hubiesen emitido en catalán sin haber pedido previamente en qué idioma se querían, e informó al Síndic que ya se habían tomado las medidas oportunas para que estas situaciones no se volvieran a producir.

En ese sentido, la vicerrectora de Estudiantes y Política Lingüística envió a la secretaria de la Facultad un escrito sobre el derecho de opción lingüística de los alumnos respecto de la documentación, y también sobre la obligación de traducir al castellano los documentos que tuvieran efecto fuera de Cataluña, sin que ello tenga que comportar coste económico alguno para las personas interesadas.

Con relación a la queja 04354/09, la promotora se mostró disconforme con la falta de respuesta a un escrito dirigido al Departamento de Educación en que exponía que, para poder matricularse de unos

estudios superiores universitarios en Andalucía, había pedido a la Escuela de Arte y Superior de Diseño Josep Serra i Abella un certificado emitido en castellano acreditativo de la superación de los estudios respecto del que se le había exigido hacer efectivo el importe de una tasa, ya que disponía del certificado que se había emitido en catalán.

Como respuesta a la petición de información del Síndic, el Departamento manifestó que la persona interesada tenía derecho a obtener un certificado acreditativo de la nota final, en castellano, que le permitiese acceder a estudios universitarios, y hacerlo valer fuera de Cataluña sin tener que pagar nuevas tasas. En consecuencia, se dieron instrucciones a la Escuela de Arte para que emitiese dicho certificado sin coste alguno.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
A/O 00659/09	Seguimiento de la obligación de establecer una casilla en los impresos de preinscripción en que se pregunte por la lengua habitual del niño
Q 01928/09	Falta de establecimiento de una casilla en los impresos de preinscripción en que se pregunte por la lengua habitual del niño
Q 00608/09	Falta de traducción al castellano de un expediente académico
Q 04354/09	Falta de traducción al castellano de un certificado acreditativo de estudios finalizados

2. Instituciones sanitarias

De acuerdo con el Estatuto de Autonomía de Cataluña y la Ley de Política Lingüística, la Generalitat, las Administraciones locales y otras corporaciones públicas de Cataluña, las instituciones y empresas que dependen de ellas y los concesionarios de sus servicios, tienen que utilizar el catalán en sus actuaciones internas y en la relación entre ellos. También lo tienen que utilizar normalmente en las comunicaciones y notificaciones dirigidas a personas físicas o jurídicas residentes en el ámbito lingüístico catalán, sin perjuicio del derecho de los ciudadanos a recibirlos en castellano si lo piden.

En el ámbito sanitario, han abundado las quejas por la vulneración de los derechos lingüísticos de los pacientes en diferentes instituciones sanitarias.

Concretamente, en la queja 00033/09, el promotor exponía –y aportaba un documento de prueba– su descontento por el hecho de que los justificantes que se entregan en el Hospital de Bellvitge con motivo de la visita de los pacientes son, por defecto, en caste-

llano y monolingües, y sólo se hacen en catalán cuando lo piden los pacientes. Por ese motivo, había presentado una hoja de reclamaciones y no había recibido respuesta alguna.

El Departamento de Salud envió al Síndic una copia del escrito en que se pedían disculpas a la persona interesada por la falta de respuesta y se le comunicaba que el sistema informático de que dispone el hospital permite elegir la lengua de comunicación con el paciente, y que ésta queda registrada en la historia clínica; a partir de ese momento, toda la correspondencia que se genere se debe hacer en el idioma escogido, que se puede cambiar en cualquier momento a petición del paciente.

Igualmente, el Departamento manifestó que, referente a los justificantes de visita, también hay la posibilidad de elegir la lengua en que el paciente quiere que se le entreguen.

En el caso de las quejas 01229/09 y 01382/09, los promotores se mostraban disconformes con la respuesta que les habían facilitado los Servicios de Salud Integrados del Baix Empordà y la Fundación Salud Empordà, respectivamente, cuando se dirigieron a ellos para manifestar su descontento por el hecho de haber sido instados a hablar en castellano a los médicos que los atendieron, tanto en el Hospital de Palamós, en que la persona interesada fue instada por una médica y por una enfermera a que hablase en castellano, y observó que por megafonía se hacían los anuncios en castellano, como en el Hospital de Figueres, donde el promotor fue interrumpido por la médica, a quien había comenzado a explicar en catalán su estado de salud, y ella alegó que tenía problemas para entenderlo.

De acuerdo con el Plan Estratégico de Política Lingüística, en los centros sanitarios se tiene que utilizar el catalán

En el primer caso, la persona interesada dirigió una reclamación a los Servicios de Salud Integrados del Baix Empordà y se mostraba disconforme con la respuesta de la responsable de la Unidad de Atención al Ciudadano, que, si bien manifiesta que, de acuerdo con el Plan Estratégico de Política Lingüística, en los centros sanitarios el catalán es la lengua propia de todas las instituciones de Cataluña, excusó las incidencias relatadas en la contratación de médicos extranjeros, de una forma perfectamente legal dentro de la normativa actual, a pesar de que, desgraciadamente, esas personas no tienen conocimiento del catalán.

En el caso del Hospital de Figueres, a la Fundación Salud Empordà –a la que la persona interesada había dirigido su queja por ese incidente– se le recordó cuál es la legislación vigente, pero esta fundación excusó la situación vivida en el hecho de que se había visto obligada a contratar profesionales extranjeros, no conocedores de la lengua y en proceso de adaptación cultural, por falta de profesionales sanitarios en Cataluña.

La fundación reconocía que tanto el hospital como la Generalitat ponen al alcance de los profesionales cursos de catalán, pero no son suficientes para un uso correcto del idioma. A pesar de ello, entiende que el profesional pidió a la persona interesada que se expresase en castellano para facilitar la comunicación y atenderla mejor.

En ambos casos, el Síndic se ha dirigido al Departamento de Salud para que facilite información de las medidas adoptadas en cumplimiento de lo que dispone el artículo 11 de la Ley 1/1998, sobre la Capacitación Lingüística del Personal al Servicio de las Administraciones de Cataluña, con relación a la contratación de personal sanitario extranjero.

La petición ha sido reiterada varias veces desde abril, sin que en estos momentos se haya recibido respuesta alguna.

El promotor de la queja 01130/08 expresó su disconformidad con relación a la respuesta recibida por parte de la Corporación Sanitaria Parc Taulí, a la que se había dirigido para comunicar que únicamente recibía citaciones de programación en castellano y para solicitar que no se discriminase el catalán.

La corporación le respondió que notificaría ese hecho a admisiones de Salud Mental para que se marcara la opción “catalán” en la documentación y todos los impresos saliesen en ese idioma.

Sin embargo, la persona interesada manifestó al Síndic que eso contraviene el espíritu del artículo 9 de la Ley de Política Lingüística, de acuerdo con el que la lengua que normalmente se tiene que utilizar en las comunicaciones y notificaciones de las Administraciones públicas catalanas a las personas físicas o jurídicas residentes en el ámbito lingüístico catalán tiene que ser el catalán, sin perjuicio del derecho de éstas a recibir las en castellano si lo piden.

El Síndic se dirigió al Departamento de Salud para pedir información sobre la forma en que normalmente los hospitales de la red hospitalaria de utilización pública se dirigen a los ciudadanos del ámbito lingüístico catalán.

El Departamento informó que había dirigido un escrito a la directora general del Hospital de Sabadell para recordarle que en los contratos suscritos

por el Departamento con los proveedores sanitarios figura una cláusula que establece que las entidades deben desarrollar su actividad normalmente en catalán, respetando el derecho individual del ciudadano a la opción lingüística, de acuerdo con las disposiciones y directrices relativas al uso de las lenguas oficiales en Cataluña.

Igualmente, el Departamento informó al Síndic que había recordado a la dirección del hospital que tenía que utilizar el catalán en los rótulos, publicaciones, avisos y todas las actividades que desarrollase como entidad que presta servicios a cargo del Servicio Catalán de la Salud y, en consecuencia, le pidió que tomase nota y se adecuase a la normativa lingüística vigente.

Las entidades que prestan servicios a cargo del Servicio Catalán de la Salud se tienen que adecuar a la normativa lingüística

Para finalizar este apartado, es preciso mencionar la queja 00644/09, en que el promotor se dirigió al Síndic para manifestar su descontento con relación a la respuesta recibida del gerente de Compra y Evaluación de Servicios Asistenciales sobre su reclamación por la redacción de las recetas médicas en Cataluña únicamente en lengua catalana; dicho gerente había afirmado que la redacción bilingüe de la receta médica sería contraria a la legislación vigente y contradiría la política lingüística de la Generalitat de Cataluña.

El Síndic manifestó a la persona interesada que, de acuerdo con lo establecido por el Real Decreto 1910/1984, de 26 de septiembre, de Receta Médica, se entiende que éste es el documento en que los facultativos médicos legalmente capacitados prescriben la medicación al paciente para ser vendida en las farmacias, y consta de dos partes: el cuerpo de la receta, destinado al farmacéutico, y el volante de instrucciones, para el paciente.

En la respuesta facilitada a la persona interesada, se le reconoció el derecho a que el volante de instrucciones –el único documento que tiene como destinatario el paciente– se le redactase en castellano en los casos en que así lo pidiese de forma expresa.

Este reconocimiento no es más que un reflejo de lo que dispone la Ley 1/1998, de 7 de enero, de Política Lingüística, que establece una obligación para la

Administración de entregar a las personas interesadas que así lo pidan, y en la lengua oficial solicitada, un testimonio traducido de lo que les afecta.

En cuanto al texto de la respuesta facilitada por el gerente a la persona interesada, el Síndic no admitió la queja y manifestó que era fruto de las disposiciones normativas vigentes, a pesar de que decir que la redacción bilingüe de la receta médica sería contraria a la legislación vigente era excesivamente tajante, y habría sido más afortunado afirmar que una redacción bilingüe sería innecesaria.

Igualmente, el Síndic manifestó al promotor de la queja que la Ley determina que, en el ámbito de la política lingüística, el Gobierno de la Generalitat tiene que favorecer, estimular y fomentar el uso del catalán en las actividades laborales, profesionales y mercantiles.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 00033/09	Envío de documentación sanitaria en castellano por defecto, pese a haberla solicitado en catalán
Q 01130/08	Falta de atención en catalán en dos centros sanitarios
Q 01229/09	Disconformidad con la redacción en catalán de una receta médica
Q 01382/09	
Q 00644/09	

3. Función pública

El Estatuto de Autonomía de Cataluña dispone en su artículo 33 el derecho de opción lingüística de los ciudadanos, lo que comporta no únicamente el derecho de las personas a utilizar la lengua oficial que elijan, sino también una serie de obligaciones para las instituciones, organizaciones y Administraciones públicas, incluida la Administración electoral en Cataluña.

A lo largo de este precepto, se pone de manifiesto que, para garantizar el derecho de opción lingüística de la ciudadanía, el personal al servicio de las diferentes Administraciones que presta los servicios en Cataluña tiene que acreditar que dispone de un conocimiento adecuado y suficiente de las lenguas oficiales para cumplir las funciones propias del cargo o del puesto de trabajo, y menciona, de modo especial, el personal al servicio de la Administración de justicia y el de la Administración del Estado situada en Cataluña.

La Ley de Política Lingüística, a la cual ya se ha hecho referencia anteriormente, determina en su artículo 13 que el personal al servicio de las Administraciones, corporaciones y instituciones públicas de Cataluña debe tener un nivel de conocimiento adecuado y sufi-

ciente de ambas lenguas oficiales, tanto en la expresión oral como en la escrita, que lo convierta en apto para desarrollar las funciones propias de su puesto de trabajo.

Para hacer efectiva esta disposición, se debe garantizar la enseñanza del catalán al personal al servicio de las Administraciones públicas catalanas y fomentar las medidas de reciclaje.

El personal al servicio de las Administraciones que prestan servicios en Cataluña tiene que disponer de un conocimiento adecuado de las lenguas oficiales

Igualmente, en el proceso de selección para acceder a plazas de personal de la Administración de la Generalitat, la Administración local y la Administración y servicios de las Universidades, se tiene que acreditar el conocimiento de la lengua catalana, tanto en la expresión oral como en la escrita, en el grado adecuado a las funciones propias de las plazas de que se trate, en los términos establecidos por la legislación de la función pública.

Este año, con relación a los derechos lingüísticos en el ámbito de la función pública, se ha tramitado la queja 00451/09, referida a la falta de respuesta expresa al promotor de un recurso de alzada en que pedía la anulación de la resolución de 12 de septiembre de 2008 de la Gerencia del Sector de Recursos Humanos y Organización del Ayuntamiento de Barcelona, por la cual se resolvía el concurso para la obtención de una plaza.

La persona interesada exponía que no se había respetado el Decreto 161/2002, de 11 de junio, sobre la acreditación del conocimiento del catalán y el aranés en los procesos de selección de personal y de provisión de puestos de trabajo de las Administraciones públicas de Cataluña.

En concreto, indicaba que no se había exigido la posesión del nivel correspondiente de conocimientos de catalán como requisito de participación en la convocatoria, o sea, que no se había tenido en cuenta el artículo 7.2 del decreto mencionado anteriormente.

Como se comprobó con la lectura de la Circular 21/2008, de 1 de julio, de la Gerencia de Recursos Humanos y Organización, y vista la respuesta a la

petición de información efectuada al consistorio, el Síndic constató que no se exigió como requisito de la convocatoria la posesión del nivel C de catalán.

El artículo 7 del Decreto 161/2002, de 11 de junio, sobre la Acreditación del Conocimiento del Catalán y el Aranés en los procesos de selección de personal y de provisión de puestos de trabajo de las Administraciones públicas de Cataluña, dispone que, “en las convocatorias de provisión de puestos de trabajo mediante concurso general de méritos y capacidades, se debe valorar como mérito el conocimiento de la lengua catalana del nivel correspondiente al que se exige para acceder al grupo de titulación al que pertenecen los puestos convocados [...]”.

El apartado 2 del mismo artículo 7 dice que “las convocatorias de concursos específicos de méritos y capacidades y de libre designación tienen que prever, como requisito de participación en la convocatoria, la posesión del nivel correspondiente de conocimientos de lengua catalana [...]”.

Por ese motivo, el Síndic se dirigió al Ayuntamiento para recordar la necesidad de incorporar en los procesos de provisión de puestos de trabajo las determinaciones del Decreto 161/2002, de 11 de junio, sobre la Acreditación del Conocimiento del Catalán y el Aranés.

Por una parte, y puesto que en el informe facilitado por el consistorio se citaba lo siguiente: “En estos momentos, estamos en proceso de revisión de las bases generales de provisión de puestos de trabajo, donde se valorarán cuáles serán los sistemas de acreditación del nivel de catalán”, el Síndic dirigió al Ayuntamiento un recordatorio sobre los términos en que reglamentariamente se establece la acreditación del conocimiento del catalán en el artículo 3 del Decreto 161/2002.

Por otra parte, dado que el Ayuntamiento informó al Síndic de que el candidato elegido era titular del certificado de nivel C de lengua catalana (ya que acreditó los conocimientos pertinentes en el momento de acceder a su plaza en el Ayuntamiento), se comunicó a la persona interesada que había sobradas razones de economía procesal que aconsejaban conservar las actuaciones practicadas, ya que un nuevo proceso de provisión no ofrecería un resultado materialmente diferente.

El Defensor del Pueblo envió al Síndic un escrito, que se ha tramitado como queja 03956/09, en que la persona interesada manifestaba su disconformidad con el hecho de que el conocimiento del catalán sea un requisito excluyente en la convocatoria para funcionarios de la Administración local con habilitación estatal realizada en Cataluña y publicada en

el BOE 112, de 8 de mayo de 2009, y en el DOGC 5353, de 3 de abril de 2009.

El promotor exponía que la exigencia en la base séptima de la convocatoria de una prueba obligatoria y eliminatoria de conocimientos de lengua catalana en el grado adecuado a las funciones propias de esas plazas supone una vulneración del derecho de acceso a la función pública en condiciones de igualdad para el resto de españoles que no saben catalán.

Dado que, de acuerdo con el contenido de la disposición adicional segunda del Estatuto Básico de la Función Pública, corresponde a las comunidades autónomas la selección de los funcionarios públicos de las corporaciones locales con habilitación de carácter nacional, y sin desconocer la existencia del Decreto 195/2008, de 7 de octubre, por el que se regulan determinados aspectos del régimen jurídico del personal funcionario con habilitación de carácter estatal de las entidades locales de Cataluña, así como la legislación sectorial sobre la capacitación lingüística del personal al servicio de las Administraciones públicas catalanas, el Síndic dirigió al Departamento de Gobernación una petición de información sobre el asunto planteado por la persona interesada. De momento, aún no se ha recibido respuesta.

También con relación a la función pública local se ha tramitado la queja 04569/09, en que el interesado, que quería participar en la convocatoria de las oposiciones al cuerpo de bomberos del Ayuntamiento de Barcelona, exponía que se habían vulnerado sus derechos lingüísticos.

El promotor pidió que el examen psicotécnico (cuarta prueba) del proceso selectivo se le entregase en catalán, pero afirma que se le denegó –como también sucedió con la séptima prueba. Por ese motivo, se dirigió al tribunal, que le animó a presentar un recurso que, de momento, no ha sido resuelto.

Con relación a esta cuestión, el Ayuntamiento ha informado al Síndic que las pruebas de aptitud y personalidad que se tienen que usar en los procesos selectivos para acceder a la Administración pública tienen que estar formadas por tests que cumplan los requisitos de validez y fiabilidad y que hayan sido baremados, estandarizados y tipificados en una amplia muestra de población que permita garantizar la confianza en los resultados obtenidos.

Igualmente, ha informado que, si bien es cada vez más habitual que las empresas existentes en el mercado confeccionen tests psicotécnicos en catalán que cumplan los requisitos mencionados, aún no disponen de un repertorio suficientemente amplio para poder alternarlos en el uso sin necesidad de contar

con los que están confeccionados en castellano, que, en proporción, son más numerosos.

Aun así, el Ayuntamiento afirma que se intenta alentar a las empresas para que confeccionan este tipo de pruebas para que en su catálogo incorporen más en catalán.

El Síndic ha pedido al consistorio que dedique todos los esfuerzos posibles –incluso la traducción de oficio con carácter previo a la realización de las pruebas selectivas– para que los aspirantes puedan disponer, como mínimo en catalán, de todos los documentos, dado que, de acuerdo con lo que establecen el Estatuto de Autonomía de Cataluña, la Ley de Política Lingüística y la Carta Municipal de Barcelona, el catalán es la lengua propia de Cataluña y las Administraciones, incluida la local, y lo tienen que utilizar en sus actuaciones internas y en los procedimientos administrativos que tramitan.

Por otra parte, el Síndic se ha dirigido al consistorio para que resuelva de forma expresa el recurso presentado por la persona interesada, en que se citaba, aparte de esa cuestión, la existencia de presuntas irregularidades en el desarrollo de la prueba.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 00451/09	Falta del requisito de acreditación del conocimiento del catalán en un proceso selectivo
Q 03956/09	Disconformidad con el hecho de que el catalán sea un requisito excluyente en un proceso selectivo
Q 04569/09	Falta de exámenes en catalán en las oposiciones al cuerpo de bomberos del Ayuntamiento de Barcelona

3.3. Derechos lingüísticos en el ámbito de la Administración local

Este año han sido numerosas las quejas relativas a vulneraciones de derechos lingüísticos de las personas por parte de las Administraciones locales a las que son aplicables las obligaciones mencionadas con relación a la Administración autonómica para que la ciudadanía pueda hacer efectivo su derecho de opción lingüística.

En 2008, se presentó al Síndic la queja 02837/08, cuya tramitación ha finalizado este año. En esa queja, el promotor, que tiene su domicilio en Melilla pero se encontraba en Cataluña como consecuencia de la operación de su hijo en Martorell, indicaba que había estacionado en un lugar prohibido según la señalización, que anunciaba la prohibición únicamente en

catalán con la nota de “sábado, de 6 a 8 horas”, que el promotor no entendió porque desconoce el catalán.

La persona interesada manifestó que, cuando fue a recoger el vehículo en el depósito municipal, se le entregó un recibo únicamente en catalán y, a pesar de que solicitó su expedición en castellano, el agente de la Policía Local manifestó que no era posible, ya que dichos recibos únicamente se expedían en catalán.

Igualmente, pidió que se le entregase un formulario en castellano para poder hacer alegaciones en su descargo, pero fue informado de la falta de disponibilidad de esos formularios en castellano.

Finalmente, rellenó el escrito de descargo e hizo constar su identidad como conductor del vehículo e indicó claramente su domicilio, pese a que la propuesta de resolución llegó al domicilio de su hijo redactada íntegra y únicamente en catalán.

El Ayuntamiento de Martorell, para justificar la falta de envío de la propuesta de resolución en castellano, hizo una serie de consideraciones que no se adecuaban a la realidad de la documentación de que disponía el Síndic. El consistorio afirmaba que, si el promotor hubiese facilitado su domicilio habitual, no el temporal, la propuesta dirigida a un domicilio de Melilla se habría enviado en castellano.

Aun así, esta institución tenía una copia del escrito, de fecha de 3 de marzo de 2008, que se facilitó a la persona interesada en el propio Ayuntamiento para que pudiese formular el pliego de descargos, en el que la persona interesada había hecho constar la dirección correspondiente a su domicilio habitual en Melilla y el hecho de que eventualmente se encontraba en Cataluña.

En consecuencia, el Síndic pidió al Ayuntamiento que revisase las actuaciones y retrotrajese el procedimiento al momento en que se cometió el error de no enviar a la persona interesada, en castellano y a su domicilio habitual, la propuesta de resolución.

Igualmente, el Síndic pidió que se le facilitase una copia de los formularios en castellano que tuviese el Ayuntamiento, tanto en el depósito municipal como en el propio consistorio, para que los ciudadanos pudiesen hacer efectivos sus derechos lingüísticos.

Como respuesta a la sugerencia, el Ayuntamiento envió un informe elaborado por el inspector habilitado como jefe de la Policía Local de acuerdo con el que se justificaba el envío al domicilio del hijo por el hecho de que en el boletín rellenado por el agente que cobró el importe por la retirada del vehículo del depósito se hizo constar la dirección de su propietario.

El Síndic insistió, sin embargo, en el hecho de que la persona interesada siempre se identificó como conductora del vehículo y responsable de la infracción cometida y, asimismo, en su escrito de alegaciones, indicaba cuál era su domicilio habitual y que temporalmente se encontraba en Cataluña.

Además, manifestó que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 78 del Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto articulado de la Ley de Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, a efectos de notificaciones, se considera domicilio del conductor el que el interesado expresamente haya indicado, y es sólo en el escrito de alegaciones, escrito y firmado por el infractor, donde quedaba clara la manifestación hecha respecto de cuál era su domicilio. En consecuencia, el Síndic reiteró la sugerencia formulada.

Por otra parte, dado que entre la documentación enviada no figuraba prueba alguna sobre la existencia de documentos en castellano a disposición de los denunciados, ni en el depósito municipal ni en el Ayuntamiento, para que los ciudadanos pudiesen formular alegaciones y hacer efectivos sus derechos lingüísticos, el Síndic pidió al consistorio que se diesen las órdenes oportunas para que los formularios estuviesen a disposición de los ciudadanos en las dos lenguas oficiales.

El Ayuntamiento de Martorell no ha aceptado ninguna de las dos sugerencias formuladas por la institución.

A finales del año 2008, también comenzó la tramitación de la queja 05610/08, en que los representantes de una sociedad manifestaban su disconformidad por el hecho de que el Ayuntamiento de Viladecavalls envía a la empresa todos sus escritos en catalán, a pesar de que se han dirigido en numerosas ocasiones al consistorio municipal y le han solicitado que se los envíe en castellano.

El Ayuntamiento ha informado al Síndic que la corporación tramita los expedientes con la sociedad en la lengua oficial del país, entre otras razones porque la sociedad se ha dirigido a la Administración local en varias ocasiones en esa lengua, lo que acredita su conocimiento.

Las personas tienen derecho a utilizar la lengua oficial que elijan

Igualmente, ha expuesto que en la denominación social de la sociedad se hace constar que su naturaleza jurídica es la de “sociedad cooperativa catalana limitada”, y que el Ayuntamiento se comunica en lengua castellana con las personas o instituciones que así lo piden por su

falta de conocimiento del catalán, pero no cuando se trata de instituciones que han acreditado su conocimiento.

Esta institución no desconoce la invocación del Ayuntamiento al Estatuto de Autonomía de Cataluña con relación a la lengua propia de Cataluña y a las lenguas oficiales, pero tampoco ignora que la misma norma ha establecido que los ciudadanos tienen el derecho de opción lingüística, lo que permite que, en sus relaciones con las instituciones, organizaciones y Administraciones públicas en Cataluña, todas las personas tengan derecho a utilizar la lengua oficial que elijan, y ese derecho obliga a las instituciones, organizaciones y Administraciones públicas.

Sin embargo, ha recordado al consistorio que no únicamente esta norma determina cuáles son los derechos lingüísticos de los ciudadanos, sino que también la Ley 1/1998, de 7 de enero, de Política Lingüística, en su artículo 9.1, ha reconocido a las personas físicas y jurídicas residentes en el ámbito lingüístico catalán el derecho a recibir en castellano las comunicaciones y notificaciones dirigidas a ellas si lo piden.

Más concretamente, el artículo 10.1 de la norma mencionada establece que, en los procedimientos administrativos tramitados por la Administración de la Generalitat, por las Administraciones locales y por las demás corporaciones de Cataluña, se tiene que utilizar el catalán sin perjuicio del derecho de los ciudadanos a presentar documentos, hacer manifestaciones y, si lo solicitan, recibir notificaciones en castellano.

Igualmente, la Administración está obligada a entregar a las personas interesadas que lo soliciten, en la lengua oficial solicitada, un testimonio traducido de aquello que les afecta, sin que la solicitud de traducción tenga que comportar ningún perjuicio o gasto al solicitante ni retrasos en el procedimiento, ni suspender su tramitación y plazos establecidos.

En consecuencia, el uso de una u otra lengua por parte de las Administraciones públicas catalanas en las comunicaciones y notificaciones a la ciudadanía y en la tramitación de los procedimientos administrativos no depende del conocimiento que las personas tengan de una u otra lengua, sino del derecho de opción lingüística que los ciudadanos hayan ejercido legítimamente.

La lengua de tramitación de los procedimientos depende del derecho de opción lingüística de los ciudadanos

Dadas estas circunstancias, el Síndic pidió al consistorio que atendiese las peticiones de la sociedad cuando pidiese al Ayuntamiento de Viladecavalls que las notificaciones o comunicaciones se le hiciesen en la lengua oficial escogida, así como también que se tramitasen los procedimientos administrativos en la lengua oficial pedida, y que, cuando la sociedad lo solicitase, se le facilitase testimonio traducido de aquello que le afectase en los términos legalmente establecidos, para evitar la vulneración de los derechos lingüísticos.

Si bien en un principio el consistorio manifestó que consideraba que el ejercicio de la empresa promotora de la queja de sus derechos suponía un abuso y, por lo tanto, consideraba que quedaba justificada la adopción de medidas administrativas para impedir su persistencia, el Síndic le recordó que, como cualquier otro ciudadano, la sociedad puede ejercer su derecho de optar, tantas veces como lo crea conveniente, por la lengua oficial en que quiere dirigirse al Ayuntamiento de Viladecavalls, que debe tener en cuenta todas las peticiones relativas a la opción lingüística que se haya escogido para las comunicaciones y notificaciones.

Dado que el consistorio anunció la voluntad de ser un firme valedor tanto del Estatuto de Autonomía de Cataluña como de la Ley 1/1998, de 7 de enero, de Política Lingüística, el Síndic entendió que, implícitamente, había aceptado la sugerencia que le formuló, y así lo comunicó tanto al Ayuntamiento como a los promotores de la queja.

También se ha tramitado una queja (Q 00393/09) por la vulneración de derechos lingüísticos con relación al Ayuntamiento de Reus. En ese caso, la persona interesada manifestaba que el consistorio se negaba a enviarle en castellano la incoación y propuesta de resolución de un expediente sancionador, alegando que, de acuerdo con lo que establece el artículo 36.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la lengua en que se tienen que tramitar las actas dictadas por las Administraciones públicas autonómicas y entes locales es la que determine su legislación.

La Administración pública instructora de los procedimientos tiene que traducir los documentos dirigidos a los interesados que lo soliciten

El Síndic manifestó que, si bien es cierto que esta disposición establece que en los procedimientos tramitados por las Administraciones de las comunidades autónomas y de los entes locales el uso de la lengua se tiene que ajustar a lo que prevé la legislación autonómica correspondiente, es preciso tener en cuenta que el mismo texto legal determina en su artículo 36.3 que la Administración pública instructora de los procedimientos tiene que traducir los documentos dirigidos a los interesados que así lo soliciten de forma expresa.

Asimismo, la Ley 1/1998, de 7 de enero, de Política Lingüística –Ley autonómica a la que, sin duda, es preciso referirse cuando el artículo 36.2 de la Ley 30/1992 invoca “su legislación”–, determina en su artículo 10 que, en los procedimientos administrativos tramitados por la Administración de la Generalitat, Administraciones locales y demás corporaciones de Cataluña, se tiene que utilizar el catalán, sin perjuicio del derecho de los ciudadanos y ciudadanas a recibir notificaciones en castellano.

Igualmente, esta disposición establece la obligación de las Administraciones de entregar, a las personas interesadas que lo pidan, un testimonio traducido de lo que les afecta, sin que la solicitud pueda comportar perjuicio o gasto alguno al solicitante. Por ese motivo, el Síndic pidió al consistorio que revisase el criterio tomado de no entregar al interesado testimonio traducido al castellano de la propuesta de resolución y, en el supuesto de que no hubiese prescrito la infracción imputada, que se retrotrajese el procedimiento sancionador al momento en que se cometió la irregularidad detectada para que el interesado, una vez recibida la notificación del acto administrativo en castellano, pudiese ejercer su derecho a la defensa. La sugerencia ha sido reiterada varias veces a lo largo de este año, sin que se haya recibido respuesta alguna.

En la queja 00606/09, un vecino de Santa Coloma de Gramenet se dirigió al Síndic para manifestar su disconformidad con el hecho de no poder empadronarse correctamente en ese municipio a causa del sistema informático que se utiliza, que no registra su apellido correctamente en la forma que lo hacen el Registro Civil y su DNI.

El promotor de la queja manifestaba su descontento por la falta de actualización del sistema, que no permitía reproducir las diéresis, los acentos y la letra ñ, así como cualquier otro carácter que pudiese formar parte de los apellidos, y que, a pesar de cumplirse más de un año desde la entrega de un formulario de incidencias al consistorio, no había recibido respuesta alguna.

El Ayuntamiento informó al Síndic que la imposibilidad de hacer constar el nombre del interesado en la forma correcta era causada por el hecho de que el Instituto Nacional de Estadística (INE), de acuerdo

con las instrucciones de la resolución de fecha de 4 de julio de 1997, que aprobó la tabla de caracteres única, normalizada y común para todas las Administraciones públicas, no tenía implantadas las fases 2 y 3, que se refieren a la posibilidad de acentuar mayúsculas y minúsculas.

En consecuencia, los caracteres de la tabla estaban comprendidos en diferentes fases y, hasta entonces, sólo se habían aprobado los comprendidos en la fase 1 (mayúsculas sin acento y algunos caracteres especiales), que eran los únicos que hasta entonces podían usar los Ayuntamientos, las oficinas del censo electoral y el propio INE.

El Ayuntamiento manifestó al Síndic que no había respondido en primera instancia a la queja del interesado, dado que el INE había manifestado que las fases 2 y 3 mencionadas estaban a punto de aprobarse. Sin embargo, el INE autorizó al Ayuntamiento de Santa Coloma para que efectuase la modificación y, por lo tanto, diese la correcta redacción al apellido del interesado, pese a que las fases 2 y 3 no hubiesen sido aprobadas.

También con relación a la grafía de los nombres y apellidos en el padrón, es preciso referirse a la queja 03652/09, en que la interesada se dirigió a la institución porque le había sido imposible conseguir inscribir su nombre y apellidos con la grafía correcta en catalán en el padrón municipal de Terrassa.

La interesada manifestaba que había recibido varias respuestas de diferentes responsables del Ayuntamiento, entre las que había una relativa a la falta de admisión de acentos en las letras mayúsculas en el programa utilizado, pero lo cierto es que, en este momento, la situación no ha sido enmendada.

El Síndic informó al consistorio de las actuaciones realizadas por el Ayuntamiento de Santa Coloma en la queja relatada más arriba y pidió al Ayuntamiento de Terrassa una actividad similar ante el INE para que se autorizase la corrección de la redacción del nombre y apellidos de la interesada, de modo que se pudiesen registrar en el padrón municipal con la grafía correcta de acuerdo con lo que consta en su DNI.

En octubre de 2009, el Síndic acordó la apertura de la actuación de oficio 05145/09 a raíz de las informaciones periodísticas con relación a la próxima contratación, por parte del Ayuntamiento de Barcelona, de un programa informático del padrón municipal que podrá admitir los acentos y diéresis –caracteres que actualmente no están permitidos en los nombres y apellidos escritos en mayúscula.

Esas mismas informaciones se hacían eco de la falta de adaptación del Instituto Nacional de Estadística a la

pluralidad lingüística y del hecho de que, en los envíos de información del padrón de los ayuntamientos, el INE únicamente admite las mayúsculas sin acentuar, el asterisco, el guión, la ce cedilla y el apóstrofe, lo que ha impedido consolidar en el padrón la grafía correcta de nombres, apellidos, direcciones o topónimos, no tan sólo en catalán, sino también en el resto de lenguas.

De todas formas, parece que con la renovación del programa no se resuelve el problema de fondo porque, mientras el INE no modifique los criterios ortográficos, el Ayuntamiento tendrá que volver a eliminar los acentos en la información que le remite cada mes.

En consecuencia, el Síndic pidió al Ayuntamiento de Barcelona que le informase de las gestiones llevadas a cabo por el consistorio no sólo con relación a la renovación del sistema de información del padrón, sino también ante el INE, para conseguir la adaptación de este organismo a la pluralidad lingüística constitucionalmente reconocida.

De acuerdo con la información facilitada por el consistorio, el Consejo de Empadronamiento –organismo responsable de proponer instrucciones técnicas para la gestión de los padrones municipales– se reunió en noviembre de 2009 y, a pesar de que no ha habido comunicado alguno, la representante de la Federación Española de Municipios, en dicha reunión, informó al consistorio barcelonés de que la fase 2 de la resolución de 1997, a la que se ha hecho referencia anteriormente, quedaba oficialmente implantada, y así se comunicará a los municipios.

En cuanto a la nueva aplicación de gestión del padrón del Ayuntamiento de Barcelona, el consistorio ha informado al Síndic que, con la puesta en funcionamiento del Plan de Administración Electrónica y el Plan de Sistemas de esta legislatura, se planificó la renovación total de este sistema de información y que el pliego de condiciones está pendiente del cierre del marco presupuestario 2010-2011, de modo que, en caso de disponibilidad económica, se espera que la construcción y la puesta en marcha de la aplicación informática se lleven a cabo durante los ejercicios mencionados.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 02837/08	Falta de traducción al castellano de una comunicación con efectos fuera de Cataluña
Q 05610/08	Disconformidad por el envío de todos los escritos en catalán pese a haberlos solicitado en castellano
Q 00393/09	Falta de envío en castellano de la incoación y propuesta de resolución de un procedimiento sancionador

- Q 00606/09 Imposibilidad de inscribir el nombre en el padrón con la grafía correcta en catalán
 Q 03652/09
 A/O 05145/09 Implantación por parte del INE del programa de criterios ortográficos

3.4. Derechos lingüísticos con relación al occitano

En este ámbito, es preciso referirse a la actuación de oficio 03276/08, que fue motivada por el conocimiento que tuvo el Síndic, a raíz de su desplazamiento a La Val d'Aran, sobre la problemática que afecta a las escuelas de la zona con relación a la aplicación automática, por el Departamento de Educación, de los criterios de asignación de maestros interinos en las escuelas del territorio, ya que no se tiene en cuenta la problemática lingüística que les afecta.

Concretamente, el problema radica en el hecho de que los especialistas interinos de los centros de educación infantil y primaria, a pesar de no tener acreditado el nivel C de conocimiento del aranés, cuando son destinados a La Val d'Aran, comienzan los cursos para obtenerlo con la previsión de quedarse en esas destinaciones.

A pesar de ello, parece que, cuando se producen las nuevas asignaciones, no se tiene en cuenta su voluntad de quedarse en esas plazas, ni el hecho de estar haciendo los cursos de lengua para la obtención de la acreditación del nivel C, ni el hecho de haber obtenido, incluso, el certificado de conocimientos de los niveles A o B.

Esta situación comporta la sustitución de los especialistas interinos por profesores generalistas o por nuevos especialistas interinos que tampoco disponen del nivel exigido de conocimiento del aranés.

Dadas estas circunstancias, el Síndic se dirigió al Departamento de Educación para obtener información sobre el conocimiento que el organismo tiene de esa problemática, y sobre las actuaciones que se habían llevado a cabo o que se podían poner en marcha para atenderla.

Como consecuencia de la información facilitada, el Síndic, en octubre de 2008, sugirió al organismo actuante que estudiase la posibilidad de arbitrar un sistema que, antes de los nombramientos de oficio y en un procedimiento con las garantías de publicidad y transparencia exigibles, permitiese cubrir todas las vacantes de la zona con interinos que tuviesen conocimientos de lengua aranesa.

Después de varias reiteraciones, el Departamento ha informado al Síndic que el pasado mes de julio se

adjudicaron destinaciones a jornada completa para el curso 2009-2010 en varios centros de La Val d'Aran sobre la base de las peticiones formuladas por los interesados (funcionarios e interinos) que tuviesen acreditadas sus respectivas especialidades y el conocimiento de las lenguas catalana (nivel C) y aranesa (certificados de niveles C, B, A).

Dado que quedaron cinco vacantes en primaria y ocho en secundaria, se ofrecieron como plazas de difícil provisión –en la web de los Servicios Territoriales de Educación en Lleida– a todos los candidatos de la bolsa de trabajo de personal docente teniendo en cuenta dos requisitos: especialidad y acreditación del conocimiento de la lengua aranesa.

A pesar de eso, posteriormente, y para cubrir todas las vacantes y sustituciones pendientes, se adjudicaron cinco vacantes de educación primaria y nueve de educación secundaria con personal docente que no tenía acreditación de lengua aranesa, ya que, por una parte, no se presentaron suficientes docentes con esa titulación, y, por otra, los que la tienen no están obligados a pedir centros de La Val d'Aran; en consecuencia, el Departamento tuvo que priorizar la provisión de los puestos de trabajo docente para que los alumnos pudiesen ser debidamente atendidos.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 03276/08	Problemática en la adjudicación de los nuestros interinos en La Val d'Aran por motivos de lengua

3.5. Derechos lingüísticos en el ámbito de la Administración estatal

El Estatuto de Autonomía de Cataluña, en el apartado 4 de su artículo 33, determina que la Administración del Estado situada en Cataluña tiene que acreditar que el personal a su servicio tiene un nivel adecuado y suficiente de las dos lenguas oficiales en Cataluña.

La razón de ese precepto no es otra que satisfacer y garantizar el derecho de opción lingüística de la ciudadanía. Este derecho obliga a las Administraciones públicas y personal a su servicio, incluida la Administración electoral, y también las instituciones, organizaciones y entidades privadas que dependen de ella cuando ejercen funciones públicas.

En el mismo sentido, la Ley 1/1998, de 7 de enero, de Política Lingüística, establece el derecho de todo el mundo a relacionarse con la Administración del Estado en Cataluña en la lengua que escoja y a ser atendido con ella sin que se le pueda exigir ningún tipo de traducción.

Todo el mundo tiene derecho a relacionarse con la Administración del Estado en Cataluña en la lengua que escoja y a ser atendido en ella

Con relación a la vulneración de este derecho de opción lingüística por parte de la Administración periférica, es preciso destacar la tramitación de las quejas 00820/09 y 01853/09.

La promotora de la queja 00820/09 se dirigió al Síndic para manifestar su disconformidad con el hecho de que en fecha de marzo de 2009, en la página web de la Seguridad Social, no estaba actualizada en catalán la información relativa a las bases de cotización.

Dado que, por razones de competencia material, la supervisión del organismo objeto de la queja y dependiente del Ministerio de Trabajo corresponde al Defensor del Pueblo, a petición de la promotora, se envió la queja a dicha institución.

De acuerdo con el contenido de la información que el Defensor ha enviado a la interesada, la Dirección General de la Tesorería de la Seguridad Social afirma que la actualización de los contenidos de su web es constante y con carácter inmediato, y que, salvo excepciones, se incorporan las novedades legislativas, de información y administrativas en el idioma oficial.

El esfuerzo para mantener el máximo contenido posible traducido a las lenguas cooficiales supone que automáticamente se solicita a la empresa traductora adjudicataria del concurso correspondiente su traducción, pero su publicación tiene que hacerse en todas las lenguas, razón por la que, hasta que no se reciben y corrigen todas esas traducciones, no es posible publicarlas en la web.

Igualmente, se afirma que hay circunstancias, como por ejemplo el cambio de empresa traductora, que ralentizan el flujo de esas traducciones y, en ese sentido, se han producido retrasos desde junio de 2008 hasta mayo de 2009.

La ausencia del contenido actualizado de las cotizaciones se imputa a la diferencia temporal entre la publicación de la nueva normativa y la publicación de su traducción. Así, para evitar errores de interpretación con la publicación de un contenido actualizado en castellano y el mantenimiento de otro no

actualizado en el resto de lenguas oficiales, se publican los contenidos de la norma relativos a las bases de cotización únicamente en castellano.

Sin embargo, la Dirección General informó al Defensor del Pueblo que ya se habían dado instrucciones a los responsables de coordinación de contenidos para que se agilizase la inclusión de la información sobre las cotizaciones en el resto de lenguas cooficiales.

También se envió al Defensor del Pueblo la queja 01853/09, que el interesado envió al Síndic para manifestar su descontento por el hecho de que no le era posible hacer la declaración trimestral del IVA en catalán.

En julio de este año, la mencionada institución remitió al Síndic el informe elaborado por el director general de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) relativo a la cuestión planteada, según el cual el volumen y variedad de modelos de la AEAT –y también su continua modificación fruto de los cambios normativos– imposibilitan su traducción inmediata e integral.

La tarea de traducción no es automática, para evitar la aparición de modelos con inexactitudes o errores, con las graves consecuencias que podría comportar para los particulares. Por esa razón, la AEAT justifica la ralentización de la tarea permanente e infinita, con independencia de que el régimen de cooficialidad lingüística se aprobase hace más de treinta años.

Ante esa dificultad, el organismo ha establecido un orden de prioridades y ha estimado más adecuada la traducción de los modelos dirigidos a las personas físicas que a las jurídicas, teniendo en cuenta que disponen de más capacidad y recursos.

Por otra parte, sostiene que, de acuerdo con el principio de igualdad de tratamiento entre las diferentes lenguas cooficiales, se tiene que evitar la aparición de un número de modelos mayor en una lengua que en otra; en todo caso, pone de manifiesto que se continúa trabajando para agilizar y mejorar la tarea de traducción de dichos modelos.

En ese sentido, se mencionan como medidas para avanzar en el cumplimiento de las directrices en política lingüística la creación de una unidad lingüística centralizada, la formalización de contratos para la traducción de modelos y la adecuación de los planes de trabajo en las diferentes unidades afectadas.

Dadas esas consideraciones, la institución del Defensor del Pueblo no consideró procedente iniciar intervención alguna sobre la cuestión planteada por el Síndic.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 00820/09	Falta de actualización en catalán de la información de la web de la Tesorería de la Seguridad Social
Q 01583/09	Imposibilidad de hacer la declaración trimestral del IVA en catalán

3.6. Protección del patrimonio cultural

Como ya es habitual en los últimos informes anuales, no se ha podido destacar en este apartado la existencia de otras actuaciones de la institución con relación a la cultura que no sean las relativas a la defensa y conservación del patrimonio cultural.

El patrimonio cultural está integrado por todos los bienes muebles o inmuebles relacionados con la historia y cultura de Cataluña que, por su valor histórico, artístico, arquitectónico o arqueológico, entre otros, merecen una protección y defensa especiales, de modo que puedan ser gozados por los ciudadanos y puedan ser transmitidos en las mejores condiciones a las generaciones futuras.

En el ejercicio de sus competencias respectivas, la Administración de la Generalitat, consejos comarcales y Ayuntamientos tienen que velar por la integridad del patrimonio cultural catalán, y tienen que estimular la participación de la sociedad, por lo que deben dotarse de medios materiales y personales adecuados.

Las Administraciones catalanas tienen que velar por la integridad de su patrimonio cultural

Todas las personas físicas y jurídicas están legitimadas para exigir el cumplimiento de la legislación del patrimonio cultural ante las Administraciones públicas de Cataluña y, en consecuencia, todo el mundo que tenga conocimiento de una situación de peligro o de posible destrucción de un bien integrante del patrimonio cultural catalán lo tiene que poner en conocimiento de la Administración correspondiente.

En el ámbito de la Administración local, en 2006 ya se tramitó una queja en esta institución porque los promotores consideraron que el gobierno municipal de Malgrat de Mar tenía una actitud pasiva en la conservación del bien cultural de interés local llamado Torre de la Viuda de Can Sala (o Torre del Bombay), ubicado en su municipio.

Sin embargo, este año se ha recibido la queja 00562/09, en que las personas interesadas manifiestan su descontento con el incumplimiento, por parte del actual gobierno municipal, del deber de protección, conservación, mantenimiento y difusión del patrimonio cultural respecto de ese mismo bien.

Parecía que, a raíz de la adquisición del inmueble por el Ayuntamiento y la previsión de llevar a cabo en un corto plazo de tiempo una intervención de rehabilitación para destinarlo a un uso de equipamiento público, según se puso de manifiesto en el escrito dirigido, en fecha de 15 de enero de 2007, por el Ayuntamiento al Colegio de Arquitectos de Cataluña en que pedía la colaboración de un miembro de AADIPA (Agrupación de Arquitectos para la Defensa y la Intervención en el Patrimonio Arquitectónico) para redactar el proyecto y la dirección de las obras, la degradación se había detenido.

De hecho, consta que, en fecha de 30 de enero de 2007, se adjudicó el estudio de programación de la rehabilitación del inmueble, pero las promotoras de la queja manifestaban que, a pesar del tiempo transcurrido desde que se adjudicó el mencionado estudio, no se había redactado el proyecto de rehabilitación.

Las interesadas enviaron al Síndic una serie de fotografías del estado del inmueble en marzo de 2009 que evidenciaban el incumplimiento de las recomendaciones del proyecto de apuntalamiento propuesto en 2007, según el cual los puntales se tenían que revisar cada año, al igual que los tapiados de las ventanas, y se tenía que evitar el crecimiento de plantas que pudiesen dañar los cimientos del edificio.

Pero el Ayuntamiento informó al Síndic que las obras del proyecto básico y ejecutivo de protección y consolidación provisionales de la Torre de la Viuda de Can Sala redactado en abril de 2007 se ejecutaron en el verano del 2007 y, a tal efecto, se acompañaba un informe emitido por el arquitecto municipal de fecha de 13 de octubre de 2008.

De acuerdo con ese documento, el estado de la edificación y la cubierta del edificio eran correctos, si bien se mencionaban tres deficiencias: una situación de peligro derivada de la existencia de una porción de forjado desprendida del resto y en posición poco estable en la esquina del porche posterior; una deformación de un pilar de la glorieta del fondo del patio que se encontraba deformado por un esfuerzo axial de compresión que había que apuntalar, y la existencia de restos de mobiliario metálico y de madera en el patio que había que retirar para evitar su degradación y mantener las condiciones higiénicas. En el mismo informe, se recomendaba que se hiciese una limpieza de la vegetación que había crecido.

En fecha de 24 de noviembre de 2008, el mismo arquitecto municipal que determinó la necesidad de las actuaciones preventivas mencionadas certificó que éstas se habían llevado a cabo, lo que puso de manifiesto que, cuando menos, se estaban llevando a cabo las actuaciones necesarias para garantizar la conservación del edificio mientras no se ejecutaban las obras de rehabilitación.

Sin embargo, en julio de 2009, y para conocer la previsión, el Síndic se dirigió al Ayuntamiento para que, en cuanto disponga de alguna información que le pueda proporcionar la Diputación de Barcelona con relación a la selección del técnico que redactará el proyecto de rehabilitación y se adjudique el contrato de asistencia técnica, se lo comunique inmediatamente.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 00562/09	Incumplimiento del deber de conservación de un bien cultural

3.7. Relaciones con las Administraciones

En este ámbito, las quejas tramitadas afectan a varias Administraciones obligadas a garantizar los derechos lingüísticos que reconoce el Estatuto de Autonomía de Cataluña y la Ley 1/1998, de 7 de enero, de Política Lingüística.

Con relación a la respuesta de los distintos Departamentos de la Generalitat ante las quejas planteadas, hay que decir que ha sido muy positiva y, en algunos casos, se ha actuado desde el momento en que el Síndic ha pedido información sobre presuntas vulneraciones de los derechos lingüísticos. En el ámbito local, la respuesta también ha sido buena, si bien, habitualmente, se ha tardado más en responder al Síndic y actuar.

En lo que concierne a la actuación de organismos dependientes de la Administración del Estado, el control se hace mediante la remisión de la cuestión al Defensor del Pueblo, lo que supone, en el terreno for-

mal, una ralentización de la tramitación del asunto. Como se explica en el informe, esta institución ha pedido informe a los organismos afectados en algunos casos y, en otros, ha optado por no hacerlo.

3.8. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

Queja 01182/08

Vulneración de los derechos lingüísticos por parte de la Gerencia Territorial del Catastro de Girona para responder en castellano

Tras analizar toda la información, el Síndic sugiere al Departamento de la Vicepresidencia que intervenga en este asunto, de conformidad con las competencias que el Departamento tiene atribuidas en materia lingüística.
Acepta la resolución

Queja 02837/08

Vulneración de derechos lingüísticos e irregularidades del Ayuntamiento de Martorell en la notificación de una sanción de tráfico

Tras analizar toda la información, el Síndic sugiere que se revisen las actuaciones y que se retrotraiga el procedimiento al momento en que se cometió el error de no enviar a la persona interesada, en castellano y a su domicilio habitual, la propuesta de resolución. Igualmente, el Síndic pide que se facilite una copia de los formularios en castellano de que se disponga, tanto en el depósito municipal como en el propio Ayuntamiento, para que los ciudadanos puedan hacer efectivos sus derechos lingüísticos.
No acepta la resolución

Actuación de oficio 03276/08

Criterios de asignación, por parte del Departamento de Educación, de maestros interinos en las escuelas de la zona de La Val d'Aran

Tras analizar toda la información, el Síndic sugiere la posibilidad de arbitrar un sistema que, antes de los nombramientos de oficio y en un procedimiento con las garantías de publicidad y transparencia exigibles, permita cubrir todas las vacantes de la zona con interinos que tengan conocimientos de lengua aranesa.
Acepta la resolución

4. EDUCACIÓN

4.0. Educación en cifras

4.1. Educación no universitaria

1. Introducción
2. Impacto de la crisis económica y de los déficits de financiación de la educación
3. Planificación escolar y equidad educativa en el proceso de admisión
4. Otros ámbitos de actuación significativos en materia de educación

4.2. Educación universitaria

1. Estudiantes
2. Profesores e investigadores

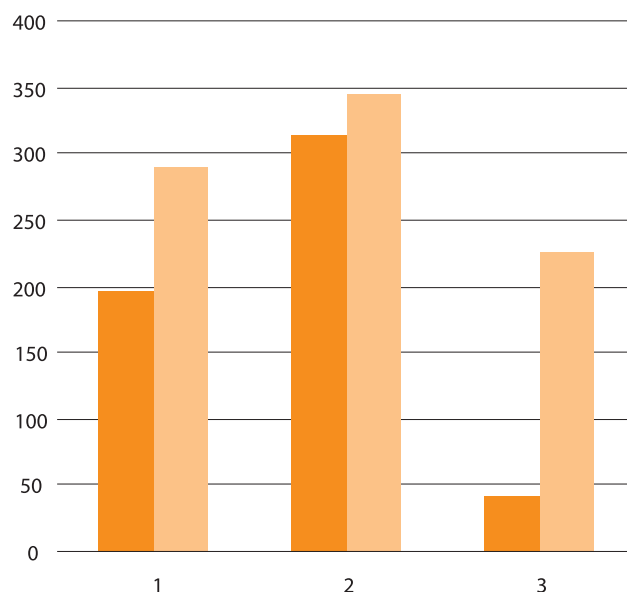
4.3. Relaciones con las administraciones

4.4. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

4.0. Educación en cifras

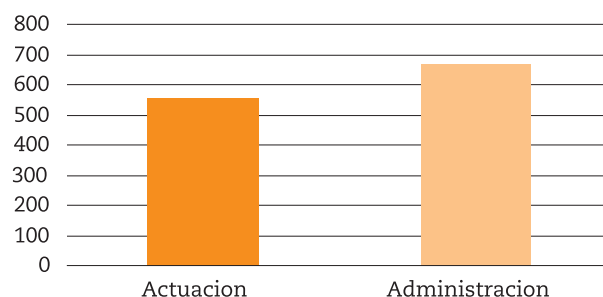
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el 2009

	AO	Q	C	Total
1 Educación infantil y preescolar	7	190	290	487
Acceso a la educación	3	86	66	155
Acoso escolar	0	4	24	28
Currículums	0	0	2	2
Derechos y deberes de los alumnos	0	7	37	44
Educación infantil y preescolar	0	0	47	47
Gratuidad de la enseñanza	0	9	1	10
Infraestructuras	2	16	7	25
Modelo educativo	0	0	3	3
Necesidades educativas especiales	1	23	21	45
Organización y planificación del sistema	0	6	59	65
Profesores	0	15	12	27
Otros	1	24	11	36
2 Educación primaria y secundaria	8	306	345	659
Acceso a la educación	1	100	45	146
Acoso escolar	0	14	29	43
Currículums	0	0	5	5
Derechos y deberes de los alumnos	0	10	75	85
Educación primaria y secundaria	0	0	43	43
Gratuidad de la enseñanza	1	25	1	27
Infraestructuras	0	11	14	25
Modelo educativo	0	0	10	10
Necesidades educativas especiales	0	21	24	45
Organización y planificación del sistema	1	10	37	48
Profesores	1	13	21	35
Otros	1	102	41	144
3 Educación universitaria	2	39	225	266
Alumnos	0	0	9	9
Becas y ayudas	1	8	55	64
Educación universitaria	0	0	46	46
Gestión académica	1	19	63	83
Profesorado	0	1	8	9
Otros	0	11	44	55
Total	17	535	860	1.412



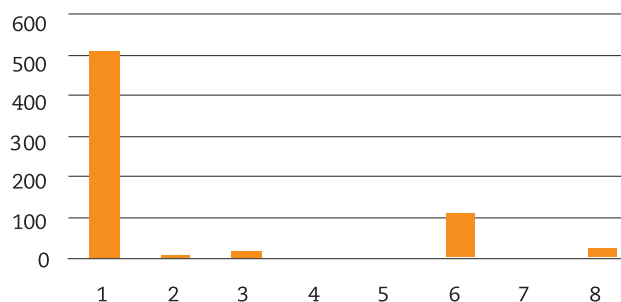
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	Actuaciones	Adm.
Una administración afectada	455	455
Dos administraciones afectadas	79	158
Tres administraciones afectadas	18	54
Total	552	667



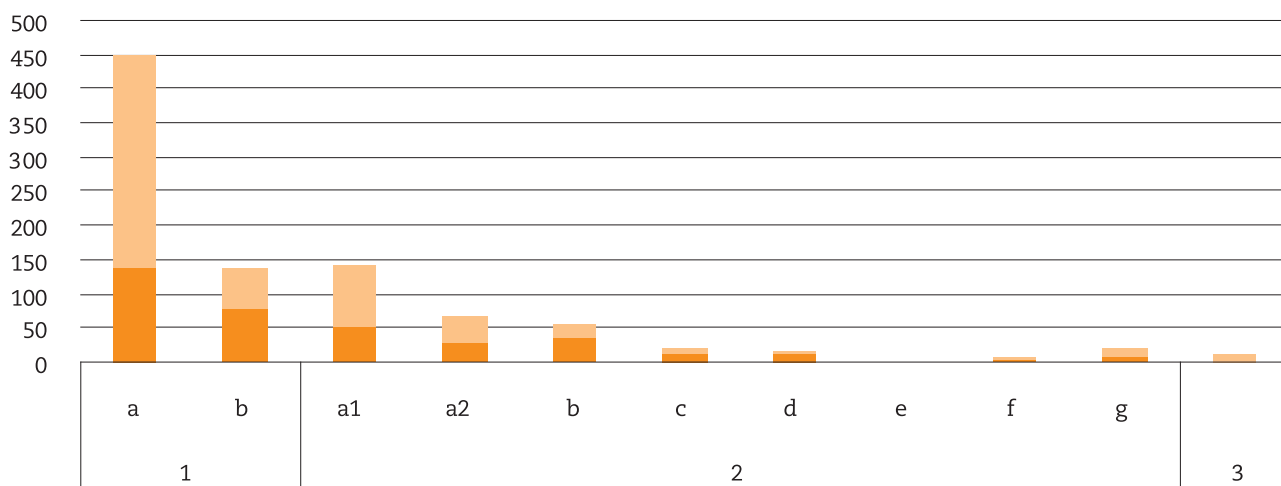
c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el 2009

Tipo de administración	AO	Q	Total
1 Administración autonómica	13	494	507
2 Administración general del Estado	1	6	7
3 Administración institucional	1	17	18
4 Poder legislativo estatal, autonómico y europeo	0	1	1
5 Administración de justicia	0	2	2
6 Administración local	5	105	110
7 Servicios de interés general	-	-	-
8 Otras administraciones	3	19	22
Total	23	644	667



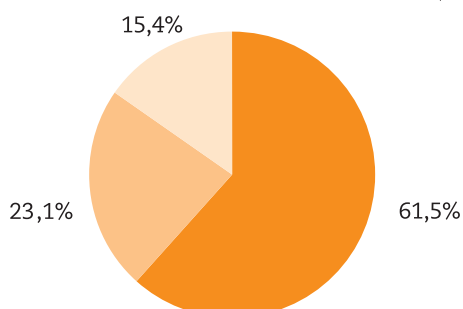
d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el 2009

	<2009	2009	Total	
1 Actuaciones en tramitación	216	368	584	63,55%
a Actuaciones previas a la resolución del Síndic	136	312	448	48,75%
b Pendiente de respuesta a la resolución del Síndic	80	56	136	14,80%
2 Actuaciones finalizadas	151	174	325	35,36%
a Actuación correcta de la Administración	79	128	207	22,52%
a1 Antes de la intervención del Síndic	50	92	142	15,45%
a2 Después de la resolución del Síndic	29	36	65	7,07%
b Acepta la resolución	37	19	56	6,09%
c Acepta parcialmente la resolución	13	8	21	2,29%
d No acepta la resolución	12	2	14	1,52%
e No colabora	1		1	0,11%
f Trámite con otras instituciones	2	4	6	0,65%
g Desistimiento del promotor	7	13	20	2,18%
3 No admitida	0	10	10	1,09%
Total	367	552	919	100,00%



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	56	61,5%
■ Acepta parcialmente la resolución	21	23,1%
■ No acepta la resolución	14	15,4%
Total	91	100,0%



4.1. Educación no universitaria

1. Introducción

En 2009, el Parlamento de Cataluña ha aprobado la primera Ley de Educación de Cataluña (Ley 12/2009, de 10 de julio). El Síndic, tal y como señaló en su informe de 2008, remitió al Departamento de Educación varias observaciones sobre el Proyecto de Ley –la mayoría incluidas en el informe sobre la segregación escolar en Cataluña–. Tras aprobarse dicha Ley, el Síndic valora positivamente algunos aspectos desde el punto de vista del derecho a la educación en igualdad de oportunidades, especialmente las medidas que pueden permitir una escolarización más equilibrada del alumnado con necesidades educativas específicas (NEE). Así, es positiva la inclusión del artículo 48, relativo a las proporciones máximas de escolarización de alumnado con NEE por zonas educativas, o la introducción de nuevos mecanismos en la gestión de los procesos de reserva de plazas.

Sin embargo, el Síndic lamenta el anuncio del retraso en el despliegue de algunos aspectos de la Ley, como, por ejemplo, el mencionado artículo 48. Igualmente, tal y como se señaló en el informe anual de 2008, se confirma que algunos aspectos de la nueva Ley 12/2009 pueden no garantizar del derecho a la educación. Cabe destacar, en ese terreno, omisiones significativas en aspectos como, por ejemplo, la educación infantil o la lucha contra el absentismo escolar. También es destacable la indefinición de la responsabilidad de las Administraciones en el control del fraude en los procesos de admisión o la falta de consideración explícita de la zonificación escolar como instrumento para combatir la segregación escolar.

La garantía del derecho a la educación en igualdad de oportunidades se tiene que ver reflejada en el despliegue de la Ley, que será observado por la institución del Síndic de Greuges.

La actividad del Síndic en el ámbito de la educación en 2009 ha estado especialmente marcada por los efectos de la crisis económica en la garantía de la igualdad de oportunidades en educación. Las dificultades económicas han aumentado las necesidades de servicios de muchas familias y, simultáneamente, han generado dificultades presupuestarias a las Administraciones para darles respuesta. Los efectos han sido visibles en servicios como, por ejemplo, el transporte y el comedor escolares, en la cobertura de las necesidades del alumnado con necesidades educativas específicas, en la provisión de oferta de formación profesional, en las reducciones de personal de soporte y de otros servicios a las escuelas, o en los retrasos en la ejecución de las nuevas construcciones escolares, por poner algunos ejemplos.

Este capítulo se hace eco de estas dificultades. Los problemas de equidad en la planificación escolar, el control del fraude en los procesos de admisión o la gestión de las situaciones de acoso escolar también son aspectos que, como otros años, han formado parte de la actividad del Síndic en materia de educación. Cabe destacar también en este capítulo una primera valoración del Síndic sobre el funcionamiento de los espacios de bienvenida educativa.

2. Impacto de la crisis económica y de los déficits de financiación de la educación

Con respecto de años precedentes, la principal novedad que ha experimentado la actividad del Síndic de Greuges en materia de educación tiene que ver con el incremento de una tipología de quejas relacionada con déficits de financiación de la educación. Así, algunos de los problemas que ya eran significativos en ese ámbito se han acentuado como consecuencia de los problemas presupuestarios y el incremento de las necesidades.

Pese a los aumentos del gasto sostenidos en los últimos años, es preciso recordar que Cataluña se encuentra entre los países europeos con un gasto público en educación no universitaria más bajo sobre el PIB, claramente por debajo del promedio europeo y ligeramente por debajo, también, del promedio español. El Pacto Nacional para la Educación, firmado en 2006 por la mayoría de agentes educativos del país, ya convenía la necesidad de que el Gobierno incrementase paulatinamente los recursos económicos destinados a la educación, hasta converger con el promedio europeo. Este objetivo se recoge también en el preámbulo y la disposición final segunda de la Ley 12/2009, de Educación de Cataluña. Los últimos datos públicos correspondientes al año 2007 indican que el gasto en educación no universitaria en la Unión Europea es del 4% del PIB (del 6% si se incluye la educación universitaria), mientras que en Cataluña gira alrededor del 3% (menos del 4% con la suma del gasto en educación universitaria). Eso significa que, por término medio, los estados de los países europeos invierten proporcionalmente un 25% más de recursos en relación con el PIB de lo que se hace en Cataluña.

2.1. Reducción de personal docente y de soporte educativo en los centros escolares

La incidencia de estos déficits estructurales de gasto público en educación se constata, en parte, por el incremento de quejas recibidas sobre la política del Departamento de Educación de provisión de personal docente y de soporte en los centros escolares. Cabe destacar la queja presentada por la Federación de Enseñanza de CCOO (Q 04463/09) –con casi un cente-

nar de centros que posteriormente se adhirieron a dicha queja-, que manifestaba su disconformidad, entre otros aspectos, con la eliminación progresiva de las dotaciones asociadas a los programas de innovación educativa (Punt Edu, ARTic, etc.), con la reducción de horas de dedicación de los profesionales que dan soporte educativo a los centros escolares (EAP, LIC, veladores, etc.) y con la reducción de las dotaciones de profesorado (a través de la reducción de las aulas de acogida o de las horas de sustitución de las reducciones de jornada, por ejemplo).

En 2009, se han reducido en muchos centros las plantillas y los servicios de soporte

A título ilustrativo, una de las escuelas adheridas a esta queja, de Vilanova i la Geltrú, expone que, a pesar de haber aumentado el alumnado con necesidades educativas específicas escolarizado en su centro, y sin la reducción de ningún grupo, se ha rebajado su plantilla en casi dos profesionales (20 horas semanales menos de velador, 15 horas semanales menos por la supresión de un proyecto de mejora de lenguas extranjeras y 25 horas semanales menos por la reducción de las horas de sustitución de las reducciones de un tercio de la jornada). Tal y como expone ese mismo centro, hasta el curso pasado, las reducciones de un tercio de jornada (10 horas) se completaban con media jornada (15 horas) con el fin de posibilitar tanto la coordinación del maestro sustituto con el resto del claustro como su implicación en el funcionamiento del centro escolar. Esta escuela lamenta, precisamente, que actualmente las reducciones de un tercio de jornada se sustituyan por el mismo número de horas (10 horas), lo que impide la participación de esos maestros sustitutos en la dinámica del centro (coordinaciones, salidas, reuniones de padres, reuniones del claustro, etc.).

Asimismo, hay que decir que este decremento de horas de la jornada de sustitución ha dificultado la cobertura de esas reducciones de jornada por parte de otros maestros y ha provocado que, en muchos centros, se completasen las plantillas con retraso. El estudio de una queja presentada por una escuela de Vilafant (Q 04482/09), por ejemplo, puso de manifiesto que la plantilla no se pudo completar hasta el 30 de septiembre, dos semanas después de haber empezado el curso escolar. El propio Departamento de Educación expuso que las sustituciones de un tercio no son de aceptación obligatoria para el personal de la bolsa de interinos docentes, hecho que provocó que muchas adjudicaciones ya efectuadas no se aceptasen.

Teniendo en cuenta las quejas recibidas, este atraso en la cobertura de las sustituciones también se podría haber producido este año con el nombramiento del profesorado y con la cobertura correspondiente de las vacantes. La mencionada queja de la Federación de CCOO (Q 04463/09) exponía que, en fecha de 14 de septiembre, día de inicio del curso escolar, el Departamento de Educación aún nombró supuestamente a 1.122 docentes, y durante la semana anterior, supuestamente, a 4.907 docentes más. Este hecho –sobre el que el Síndic de Greuges ha solicitado información a la Administración– podría haber perjudicado la planificación adecuada del curso escolar por parte de los centros escolares.

Más allá del retraso en la conformación de las plantillas y en lo que concierne específicamente a la reducción de personal docente y de soporte, el Departamento de Educación manifiesta, en respuesta a la queja 04482/09, que la dotación vigente de los centros escolares respeta en general los criterios establecidos en la resolución de 20 de mayo de 2009 por la que se fijan los criterios para la elaboración de las plantillas de los centros públicos de educación infantil y primaria para el curso 2009-2010 y de supresión o transformación de los puestos de trabajo actuales, por lo que no se puede hablar de irregularidad.

Sin embargo, y a todos los efectos, el Síndic de Greuges ha recordado al Departamento de Educación que, ante la reducción de plantillas y la eliminación parcial o total de servicios de soporte y de programas de innovación educativa, la presencia de necesidades educativas específicas en los centros escolares no es, en términos generales, inferior a la de cursos precedentes. Es preciso tener en cuenta que, en conjunto, estos servicios y programas tienden a garantizar la atención de la diversidad del centro y a dar respuestas específicas a las necesidades educativas que presenta, y esta reducción puede afectar negativamente a la capacidad de los centros de dar esas respuestas específicas.

Se constata la provisionalidad de los equipamientos escolares y el retraso en las construcciones

De hecho, muchos de los centros que han presentado queja recuerdan que esta reducción de plantillas no sólo va en detrimento de la calidad de la atención educativa del alumnado con necesidades educativas específicas, sino de la propuesta educa-

tiva que ofrecen al conjunto del alumnado, ya que limita las posibilidades de hacer desdoblamientos u otras actividades educativas (Q 04623/09).

Los déficits de financiación de la educación también se ponen de manifiesto cuando se constata el impacto de la provisionalidad de las instalaciones escolares sobre el mapa de escuelas e institutos públicos de Cataluña. A raíz de la actuación de oficio abierta sobre la planificación de las construcciones escolares (A/O 01415/09), el Departamento de Educación ha informado al Síndic de Greuges que, en septiembre de 2009, un 19,4% de los centros de primaria y secundaria públicos tiene, como mínimo, un módulo provisional (431 sobre un total de 2.224 escuelas e institutos públicos), con un total de 1.074 módulos provisionales.

En el marco de esta actuación, el Síndic de Greuges ha puesto de manifiesto al Departamento de Educación las importantes desigualdades territoriales existentes en cuanto al grado de provisionalidad de los equipamientos escolares. Por servicios territoriales, los datos aportados por la Administración educativa evidencian que en la provincia de Girona esta provisionalidad afecta al 40% de los centros escolares públicos de primaria y secundaria (con un módulo provisional o más); en el Camp de Tarragona, al 32%, y en la Cataluña central, al 29%. En cambio, en la ciudad de Barcelona, en El Vallès Occidental o en las Terres de l'Ebre, esta provisionalidad afecta a menos de un 10% de centros escolares.

Asimismo, el Síndic de Greuges también ha manifestado su preocupación por la dilación en la construcción de los equipamientos definitivos. De hecho, el análisis de los datos presentados por el Departamento de Educación constata que el 19% de los centros con módulos provisionales (81 de los 431 en total) se encuentra en esta situación desde hace cinco años o más, y el 6% desde hace más de diez años (25 centros).

El Síndic muestra su preocupación por los excesivos retrasos en la construcción de equipamientos escolares

De hecho, el retraso en los procesos constructivos es el principal motivo de queja al Síndic de Greuges por parte de las AMPA o de los propios equipos directivos de escuelas con módulos provisionales (o afectadas por otras situaciones de provisionalidad, como, por ejemplo, la ocupación provisional de otros equipamientos no escolares, la ocupación provisional de espacios del centro no previstos como aulas, etc.). En

el marco de esas quejas, el Síndic de Greuges pide al Departamento de Educación una planificación del proceso constructivo del centro y, si se tercia, cuando afecta a la calidad de su oferta educativa, una aceleración de la ejecución de las obras (Q 04390/08).

Últimamente, es preciso mencionar que el Departamento de Educación ha comunicado al Síndic de Greuges la aprobación, por acuerdo de Gobierno y licitación pública, de la ejecución de las obras de varios centros afectados por esta provisionalidad y que habían presentado queja al Síndic (Q 04546/08, Q 01117/09 y otros).

En el marco de esas quejas, el Departamento de Educación manifiesta que da prioridad a la reducción de los módulos provisionales y la mejora de las instalaciones de los centros cuando se requiera para cubrir las necesidades de escolarización o para garantizar la seguridad del alumnado.

Asimismo, el Departamento de Educación también informa que las obras de remodelación y mejora de los centros ya previstas por la propia Administración educativa, pero que no afectan al funcionamiento normal de los centros, han quedado pospuestas por falta de disponibilidad presupuestaria, sin previsión. Ése es el caso, por ejemplo, de unas obras RAM (reforma, ampliación y mejoras) previstas inicialmente en una escuela de Cardona, comprometidas por el Departamento de Educación desde hace tiempo y que han quedado pospuestas sin previsión (Q 00686/09). En su resolución, y a todos los efectos, el Síndic de Greuges recordó al Departamento de Educación la necesidad de tener una nueva previsión en lo que concierne a la ejecución de las obras de remodelación mencionadas (aunque no fuesen prioritarias), ya que esas obras de mejora ya se habían previsto y, por lo tanto, eran necesarias.

2.2. Ampliación de la dimensión de centros y cambios en los proyectos educativos

Las dificultades presupuestarias que sufren las Administraciones educativas han favorecido que la racionalización del gasto haya sido un criterio determinante en la planificación escolar. La modificación de determinados modelos y proyectos de centros por parte del Departamento de Educación –motivada, en parte, por razones de carácter económico– ha generado varias quejas a la institución del Síndic de Greuges.

En ese sentido, y a título ilustrativo, se pueden destacar dos tipos de queja.

El primer tipo de queja tiene que ver con la ampliación de las dimensiones de los centros ya existentes

para dar cobertura a las necesidades de escolarización del territorio, como sucedió, por ejemplo, en una escuela de primaria de L'Hospitalet de Llobregat (Q 01423/09) que pasó de dos líneas a tres. El AMPA del centro lamentaba, entre otros aspectos, que esa decisión, que cambiaba sustancialmente el modelo de escuela vigente, no se hubiese adoptado de modo consensuado con el conjunto de la comunidad educativa del centro, y también que modificase la planificación escolar hecha meses antes en el municipio, en la cual se recogía la creación de escuelas, y en ningún caso la ampliación de las ya existentes.

Los datos de preinscripción disponibles en el estudio de la queja parecía que justificasen la necesidad de una nueva línea en la zona educativa. Pero esa necesidad, según criterio del Síndic, no tenía que comportar, necesariamente, que se tuviese que crear dicha línea en un centro ya en funcionamiento, teniendo en cuenta, especialmente, que la zona recibía numerosas demandas en primera opción de otras zonas educativas de la ciudad. De hecho, el Plan Director de Equipamientos Educativos 2007-2015, aprobado por el pleno del Ayuntamiento de L'Hospitalet el 25 de abril de 2007, y también el Protocolo de Colaboración entre el Departamento de Educación y el Ayuntamiento de L'Hospitalet para la creación de plazas escolares, firmado el 26 de mayo de 2008, establecían la construcción de centros nuevos que, según criterio de la AMPA interesada, tendrían que haber evitado la ampliación de línea en su escuela.

Dicho esto, el Síndic de Greuges también expuso que el Departamento de Educación tiene discrecionalidad –y así se establece por norma– para planificar la oferta escolar y tomar como medida, si lo considera oportuno, la ampliación de línea de un centro escolar ya en funcionamiento. Desde un punto de vista formal, pues, no apreció irregularidad alguna en la actuación de la Administración afectada. Pero, dicho esto, también añadió que la normativa obliga a las Administraciones educativas a garantizar la participación de la comunidad educativa en la organización, gobierno, funcionamiento y evaluación de los centros escolares, por lo que sugirió al Departamento de Educación que adoptase esta decisión con el máximo consenso posible en el seno de la comunidad educativa.

El segundo tipo de queja tiene que ver con la modificación de la oferta educativa de los centros escolares. Son especialmente ilustrativas las quejas relacionadas con la conversión de institutos, con oferta de enseñanzas secundarias obligatorias y posobligatorias, en secciones de educación secundaria, sin oferta de bachillerato y ciclos formativos. Éste es el caso de las quejas recibidas del AMPA de los nuevos centros de secundaria de los municipios de Vilanova del Vallès (04765/08) o Sant Pere de Ribes (05490/08). Las quejas, originariamente motivadas por los retrasos en el proceso constructivo de las nuevas instala-

ciones, han añadido motivos de queja provocados por la supresión de las líneas de bachillerato inicialmente previstas. Dicha supresión, en el caso de falta de oferta de secundaria posobligatoria en el mismo municipio, preocupa por los déficits de accesibilidad que comporta tener que desplazarse a municipios vecinos.

En su resolución, el Síndic de Greuges reitera la discrecionalidad de que dispone la Administración educativa en la planificación de la oferta escolar, pero añade la conveniencia, como principio básico de buena administración, de informar correctamente a las familias desde el origen de la creación del centro.

2.3. Déficits de accesibilidad en el servicio de transporte escolar no obligatorio

En los informes anuales de los años precedentes, el Síndic de Greuges ya insistió en que la aplicación de la normativa que actualmente regula el servicio de transporte escolar, pendiente de una modificación anunciada por el Departamento de Educación desde hace años, produce resultados a veces injustos. Eso sucede, especialmente, por el hecho de que la normativa mencionada sólo establece con carácter obligatorio la provisión del servicio en el caso de alumnos escolarizados en centros propuestos por el Departamento de Educación ubicados fuera del propio municipio de residencia, y no garantiza esa provisión, en cambio, a los alumnos que, a pesar de vivir a veces a una mayor distancia geográfica de la escuela, están escolarizados dentro del mismo municipio de residencia (en diferentes núcleos de población o diseminados). La institución ha recordado la necesidad de modificar el marco normativo vigente y de complementar el criterio de municipio con un criterio que pondere la proximidad geográfica y el grado de accesibilidad física al centro escolar.

Estas necesidades se han hecho más evidentes a raíz de la congelación, en los últimos dos cursos escolares, de la partida presupuestaria que el Departamento de Educación transfiere a los consejos comarcales para el transporte no obligatorio. En la propia actividad del Síndic, los efectos de esta decisión se han notado con un incremento de quejas relacionadas con aumentos del coste económico de acceso al servicio o con la supresión o la reducción de determinadas rutas de transporte.

Precisamente, el Síndic ha recordado al Departamento de Educación que la congelación de recursos y el aumento de necesidades conducen a las Administraciones a requerir aportaciones económicas a los usuarios, o bien, alternativamente, a simplificar el

tipo de prestación, para abaratar su coste (supresión de rutas, etc.). Eso, en último término, genera problemas de accesibilidad económica y geográfica a las familias.

En ese sentido, y en el marco de las quejas recibidas, el Síndic de Greuges ha pedido al Departamento de Educación que, desde su corresponsabilidad en la calidad de la prestación de los servicios en el ámbito escolar, esta congelación presupuestaria no perjudique en ningún caso a las condiciones de accesibilidad geográfica (con rutas que den una cobertura adecuada al territorio) y económica de los servicios de transporte escolar en las comarcas. En caso contrario –como parece que ocurre en varios lugares–, el Síndic de Greuges pide que se reconsidere la consignación presupuestaria que el Departamento de Educación destina a ese concepto.

En cuanto al copago del transporte escolar no obligatorio por parte de las familias, y con motivo de las quejas presentadas por el nuevo cobro de cuotas, el Síndic de Greuges ha manifestado que, desde un punto de vista formal, este cobro no es contradictorio con lo establecido por la norma. Tal y como ya se ha mencionado, la normativa específica habla de fomentar la provisión del transporte en el supuesto de que los centros docentes estén distantes del lugar de residencia del alumnado, pero sólo protege la gratuidad total en casos de desplazamientos entre municipios diferentes. Por ello, de acuerdo con esta normativa, formalmente, no se puede hablar de una irregularidad por parte de la Administración.

El Síndic ha pedido al Departamento de Educación que la congelación presupuestaria no sea perjudicial para la accesibilidad geográfica a los centros

Dicho esto, el Síndic de Greuges también alerta sobre el riesgo de debilitar uno de los pilares básicos de los regímenes de bienestar en el ámbito educativo: el acceso gratuito a la educación. La incorporación de cuotas para el uso de los servicios de transporte escolar no obligatorio incrementa los costes indirectos de escolarización y, como consecuencia, también las desigualdades sociales en el sistema educativo. Además, es preciso recordar que la falta de reconocimiento normativo del derecho a la gratuidad de acceso al servicio de transporte escolar no

puede prevalecer por encima del derecho de cualquier niño a estar escolarizado en condiciones de equidad y de accesibilidad.

En ese sentido, el Síndic de Greuges ha insistido a los consejos comarcales y al Departamento de Educación que, en el caso de que se aplique una cuota básica para el uso del servicio, es preciso garantizar su accesibilidad económica para evitar que se impida a las familias con una situación socioeconómica más precaria hacer uso de dicho servicio.

El estudio de las quejas pone de manifiesto que numerosos entes locales tienen políticas de becas para garantizar la accesibilidad económica a los servicios de transporte escolar no obligatorio. Sin embargo, también es preciso mencionar que esas políticas, a menudo, disponen de una dotación limitada, y no siempre son conocidas por las familias.

Es oportuno destacar, a título ilustrativo, las quejas presentadas por familias por el coste de 50 € mensuales por alumno del servicio de transporte escolar en el municipio de Calafell (Q 00447/08, Q 03619/08, Q 00658/09). A raíz del estudio de las quejas, y dado que la normativa no preveía que el Ayuntamiento ofreciese este servicio de forma gratuita con carácter obligatorio, el Síndic de Greuges solicitó a la Administración implicada que estudiase las dificultades de acceso al servicio que podían sufrir algunas familias por razones económicas y que pusiese los medios para que ningún alumno no pudiera usarlo por ese motivo. El Ayuntamiento de Calafell informó que efectuaba una convocatoria de concesión de ayudas de transporte escolar municipal para compensar las posibles desigualdades de acceso, pero recientemente expuso que no se había concedido ayuda alguna de transporte escolar durante el curso escolar 2008-2009 porque ningún solicitante cumplía los requisitos establecidos en las bases, y reconoció que los umbrales de ingresos fijados podían ser excesivamente restrictivos (a su vez, también informó que estaba en proceso de modificar las bases para corregir este déficit). Alguna de las familias que han presentado queja ha declarado que no usa el servicio por la imposibilidad de cubrir el copago.

2.4. Déficits de accesibilidad al servicio de comedor escolar

Estos déficits de accesibilidad económica a los servicios escolares complementarios se constatan también para el comedor escolar. En los últimos dos años, se ha doblado el número de quejas recibidas por el Síndic de Greuges sobre los déficits en la provisión gratuita del servicio de comedor escolar a las familias que parten de una situación socioeconómica precaria y que no cumplen las condiciones

previstas en las convocatorias de becas de comedor. Las quejas ponen de manifiesto que las condiciones de renta familiar establecidas en la concesión de ayudas son realmente restrictivas y que existen familias (que necesitan una beca) que no ven discriminada positivamente su situación socioeconómica.

Es ilustrativo de ello la queja presentada por una familia monoparental con un hijo a su cargo, con 1.075 € de ingresos mensuales y 580 € de gastos mensuales (hipoteca), por la denegación de una beca de comedor en Lloret de Mar (Q 05529/08). El Síndic de Greuges denunció que esa familia –y otras en condiciones similares– no tuviese una puntuación elevada para la obtención de una beca de comedor escolar. Eso comporta, en el supuesto de que el progenitor trabaje y su hijo se tenga que quedar a comer en la escuela, que una familia que tiene que destinar más del 10% de sus ingresos anuales a sufragar el coste de comedor escolar (o más del 20%, si se eliminan los gastos fijos de hipoteca) no perciba ningún tipo de ayuda. El mismo informe de los servicios sociales exponía, entre otros aspectos, que la mencionada familia no presentaba una situación de riesgo social (por lo que quedaba al margen de su intervención directa), pero que la situación personal de la persona interesada hacía necesario que su hijo se quedase a comer en la escuela por razones de horario laboral, que la situación económica hacía que el coste del comedor escolar sin descuento le fuese difícil de asumir, y que, por su situación económica, valoraban que tenía que gozar de descuento económico en la beca. El Ayuntamiento de Lloret de Mar concluye que “con los indicadores económicos que presenta esta familia, tendría que recibir una beca de comedor”. A pesar de eso, y por falta de recursos presupuestarios suficientes, el Consejo Comarcal de La Selva no ofrece a esa familia esa ayuda.

El Síndic alerta sobre el carácter excesivamente restrictivo de las condiciones de renta para acceder a las becas de comedor

De hecho, la experiencia del Síndic de Greuges constata que muchos consejos comarcales sitúan el umbral de ingresos familiares a partir de los que se comienza a bonificar la concesión de beca en un intervalo entre los 2.000 € y los 4.000 € por año y miembro de la familia. Esta bonificación no garantiza la obtención de la beca, sino que depende, fundamentalmente, de la partida presupuestaria y del nivel de demanda.

El Síndic ha pedido a los consejos comarcales que revisen los criterios de concesión para valorar si discriminan positivamente al conjunto de familias que tienen necesidad económica de ayuda.

Recientemente, el Departamento de Educación ha informado que se tendrán que considerar como referente de situación socioeconómica desfavorecida los casos en que el cociente resultante de dividir todos los ingresos brutos familiares por el número de miembros de la unidad familiar sea inferior a 2.200 € por año. Por debajo de ese importe, todos los alumnos tendrían que gozar de una ayuda de comedor escolar. Por encima de dicho importe, en cambio, el Departamento de Educación da margen a los consejos comarcales para que elaboren, según el caso, el propio escalado de puntos para la adjudicación de ayudas.

La experiencia de las quejas recibidas por el Síndic de Greuges pone de manifiesto que este umbral de 2.200 € por año por miembro de la familia puede no garantizar suficientemente la cobertura del sistema de becas a muchas familias con necesidad económica que tienen dificultades reales de acceso al servicio de comedor escolar, hasta el punto de quedar excluidas de dicho acceso. Recientemente, el Síndic ha pedido al Departamento de Educación que sitúe a niveles más elevados este umbral de renta para la concesión de ayudas, con el fin de garantizar que el alumnado en situación de exclusión económica alta y severa tenga, como mínimo, el acceso garantizado a la beca (hecho que no se produce actualmente con esos mismos umbrales).

A título indicativo, y como buena práctica, conviene destacar que el Consorcio de Educación de Barcelona, que incorpora un umbral de renta familiar a partir del que todas las solicitudes de beca son concedidas, independientemente de la demanda existente, estableció para el curso 2008-2009 una renta de corte de 3.962 € anuales por miembro de unidad familiar durante el periodo de concesión inicial (durante el periodo abierto, esta renta de corte aumentó). Dicha renta de corte permitía garantizar el derecho a la ayuda a todos los alumnos en situación de exclusión económica severa (con ingresos inferiores a 1.931 € anuales por miembro de la unidad familiar para una familia tipo integrada por dos progenitores y un niño) y alta (inferiores a 2.745 €), y también a la mayoría de los alumnos en situación de exclusión económica moderada (inferiores a 4.116 €).

El análisis de estas quejas evidencia la existencia de otra incongruencia en la política de becas, no justificable desde la perspectiva de la defensa del derecho a la equidad en la educación, y que confirma la infradotación de recursos por parte del Departamento de Educación en el sistema de becas de comedor hasta

el curso 2008-2009. Esta incongruencia tiene que ver con el hecho de que hay familias que, en años precedentes, habían sido beneficiarias de beca de comedor y que han visto denegada su solicitud, a pesar de que sus circunstancias socioeconómicas familiares respecto del pasado reciente no han experimentado cambios.

En ese sentido, en sus resoluciones, el Síndic acostumbra a manifestar que la Administración tiene que conceder esta ayuda a las familias que lo necesiten, y el reconocimiento de dicha necesidad no tiene que estar condicionado principalmente ni en las necesidades de los otros (en función del número de familias que presentan una situación económica más precaria) ni en la partida presupuestaria prevista (en función del número de recursos que se destinan a ello), sino a las condiciones de vida objetivas de las familias. Desde esta perspectiva, la partida presupuestaria tendría que ir en consonancia con la evolución de la precariedad económica de las familias, de modo que, cuanto más aumente el número de familias con necesidad objetiva de recibir ayuda de comedor escolar, más aumente el gasto público por ese concepto. Eso permitiría que el reconocimiento de la necesidad de recibir ayuda por parte de la Administración no variase si no cambian las condiciones de vida objetivas de las familias.

De cara al curso 2009-2010, el Departamento de Educación ha anunciado un significativo incremento del gasto en becas de comedor escolar no obligatorias. Habrá que valorar en un futuro próximo si esta partida será suficiente para dar cobertura a las familias que se encuentran en una situación de exclusión económica y que no hacen uso del servicio de comedor escolar por razones socioeconómicas.

2.5. Déficit de oferta de las enseñanzas posobligatorias y de la formación a lo largo de la vida

En contextos de crisis económica –en los que las transiciones hacia el mundo del trabajo son más dificultosas y las situaciones de paro, más prevalentes–, la demanda de formación a lo largo de la vida tiende a aumentar. En el caso de Cataluña, es preciso tener presente el aumento significativo que ha experimentado el paro entre los jóvenes de 16 a 24 años en los últimos dos años, que ha pasado del 14% (2007) al 38% (2009), crecimiento muy por encima del promedio europeo, en consonancia con la prevalencia de la precariedad laboral de la ocupación juvenil.

En este contexto de incremento de demanda, el Síndic de Greuges ha recibido quejas sobre déficits de accesibilidad a las enseñanzas posobligatorias y a la oferta de formación a lo largo de la vida.

En cuanto a la formación profesional, por ejemplo, se han recibido quejas relacionadas con la falta de plazas en determinados ciclos formativos de grados medio y superior (Q 03244/09 y otros). En sus informes, la Administración educativa especifica que la oferta de formación profesional en un determinado territorio depende de las necesidades detectadas en los diferentes sectores de actividad y del estudio de inserción laboral que anualmente realiza el Departamento de Educación sobre el alumnado que ha finalizado un determinado ciclo formativo. El Departamento de Educación, pues, pretende ordenar la creación de oferta de formación profesional sobre la base de criterios de racionalidad, como, por ejemplo, las demandas del mercado de trabajo. Eso explica que la oferta global no siempre se ajuste a las demandas del alumnado.

Entendida ya la conveniencia de planificar la oferta de plazas y de tomar en consideración las necesidades del mercado de trabajo, y no sólo la demanda formativa, el Síndic de Greuges considera oportuno destacar que, si bien hay ciclos con déficit de demanda y otros con excedente, los datos aportados por el Departamento de Educación (en función de una clasificación de ciclos según los intervalos de solicitudes no satisfechas y de plazas vacantes) parece que indiquen que la planificación actual del sistema deja a más de 5.000 jóvenes sin acceder a la oferta que responde a sus intereses profesionales, y a más de 1.000 jóvenes, como mínimo, sin opciones de acceso al sistema de formación profesional.

El Síndic de Greuges ha recordado al Departamento de Educación que este déficit de acceso al sistema de formación profesional es especialmente importante porque reproduce dos de los principales déficits estructurales del sistema educativo. El Departamento de Educación intenta combatir esos déficits mediante el II Plan General de Formación Profesional en Cataluña (2007-2010). Este plan ha permitido, entre otros aspectos, incrementar el alumnado de formación profesional a un ritmo de 5.000 alumnos por curso en este periodo. Pero, desgraciadamente, hasta el año 2008, los datos de abandono educativo prematuro no parece que hayan mejorado de forma significativa.

Hay más de 1.000 jóvenes que no han podido acceder a la formación profesional por falta de plazas

Es en este sentido que el Síndic ha pedido al Departamento de Educación que intensifique el esfuerzo para el desarrollo de la formación profesional. Ade-

más, es preciso tener presente que el informe del Departamento de Educación evidencia que el déficit de demanda no cubierta persiste y que el sistema de formación profesional actual todavía no da oportunidades de acceso al conjunto de jóvenes que lo solicitan. Y esta falta de cobertura puede generar vulneraciones del derecho a la educación, de acuerdo con las consideraciones formuladas.

Este déficit de accesibilidad también se ha hecho presente en el bachillerato, por las quejas recibidas por la supresión de grupos de bachillerato diurno y, sobre todo, también, por la supresión de grupos de bachillerato nocturno. Sobre este último asunto, tal y como se mencionó en el informe anual precedente, en 2008 el Síndic de Greuges abrió una actuación de oficio (A/O 02147/08) ante la decisión inicial del Departamento de Educación de suprimir la oferta de bachillerato nocturno que desembocó, posteriormente, en una reducción del número de centros, de 46 a 26, donde se imparten estas enseñanzas (en vez de suprimirlas).

En el marco de esa actuación, el Departamento de Educación sitúa esta medida en el proceso de modernización y flexibilización de la oferta educativa dirigida a las personas adultas iniciado desde el curso 2008-2009. Este proceso ha comportado, además de delimitar la oferta de bachillerato nocturno en los centros que presentan una matrícula más importante, la promoción del Institut Obert de Catalunya –con estudios semipresenciales y a distancia y el incremento de los centros de soporte–, el fomento del acceso a las pruebas de acceso a las enseñanzas de formación profesional y universitarias, la diversificación de la oferta de bachillerato (diurno), el impulso de programas que pretenden combatir el abandono prematuro de los jóvenes del sistema educativo y la realización de un seguimiento mayor de sus trayectorias formativas y de transición al mundo del trabajo, etc.

Pese a esas acciones de mejora, hay que decir que el Síndic de Greuges ha seguido recibiendo quejas sobre la paulatina supresión del bachillerato nocturno a lo largo del año 2009, y sobre las dificultades de acceso que dicha supresión representa para personas que quieren realizar esa formación.

El Síndic de Greuges ha recordado al Departamento de Educación que la sustitución de esta oferta por enseñanzas desarrolladas en entornos virtuales puede marginar al alumnado que tiene dificultades para acceder a las nuevas tecnologías –por desigualdades económicas, sociales y educativas–, o que necesita sistemas de acompañamiento a la escolaridad más intensivos, como los que ofrece la educación presencial.

Finalmente, y en cuanto a la formación de personas adultas, las quejas principales están relacionadas con presuntas situaciones de estrechez de recursos y con la insuficiencia de plazas disponibles para dar respuesta a las demandas de formación que se reciben. Es ilustrativa, por ejemplo, la queja sobre la presunta infradotación de profesionales de un centro de formación de adultos de Barcelona (Q 05570/08) que ponía de manifiesto que la plantilla de profesorado no se ajustaba al aumento de la demanda formativa respecto del curso anterior experimentado por el centro. En sus resoluciones, el Síndic recuerda la importancia de la formación a lo largo de la vida y también del desarrollo de la sociedad del conocimiento, así como los déficits instructivos de la población de nuestro país en comparación con el promedio europeo –unos déficits que exigen de los poderes públicos un esfuerzo mayor en la provisión de oportunidades de formación para las personas adultas.

En ese sentido, también es un ejemplo de ello la queja recibida por la falta de consideración como centro de formación de adultos de las tres aulas de formación de adultos (AFA) de Badalona, que, por número de alumnos y profesionales, tienen una entidad equivalente a la de muchos centros de formación de adultos (CFA) y que, a pesar de que la labor educativa y de gestión que desarrollan es igual, las aulas no son orgánicamente autónomas, no tienen consejo escolar ni cargos de gestión y los profesionales no perciben complementos salariales ni acumulan puntos para concursos de traslado, etc. (Q 01003/09).

Tal y como ya ha recordado a la Administración educativa, el Síndic considera que, al no existir diferencias entre los CFA y las AFA en la oferta y en el trabajo que desarrollan, las diferencias en las condiciones laborales representan un agravio para sus profesionales. En ese sentido, el Departamento de Educación manifiesta su voluntad que las AFA pasen a ser CFA y expone las gestiones que tienen que permitir agilizar dicho paso. En estos momentos, el Síndic sigue el proceso de reconversión de esas tres AFA.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 04482/09	Retraso en la conformación de las plantillas y reducción de personal en un CEIP de Vilafant
Q 04623/09	Reducción de personal docente para atender a alumnado con necesidades educativas específicas
Q 04463/09	Reducción del personal docente en los centros educativos
A/O 01415/09	Retraso en la construcción de nuevos equipamientos escolares, planificación y criterios en la prioridad de construcción

- Q 04546/08 Lentitud en la ejecución de las obras de un centro escolar
- Q 04765/08
- Q 05490/08
- Q 00686/09
- Q 01117/09 Lentitud en la ejecución de obras de un proyecto de segunda fase
- Q 01423/09 CEIP de L'Hospitalet de Llobregat que pasa de dos líneas a tres
- Q 04390/08 Demora en la construcción de un centro
- Q 00658/09 Aumento del precio del servicio de transporte escolar en Calafell
- Q 00447/08
- Q 03619/08
- Q 05529/08 Denegación de una beca de comedor a una familia monoparental
- Q 03244/09 Falta de plazas para la formación de ciclos de grados medio y superior de formación profesional
- A/O 02147/08 Supresión del bachillerato nocturno por parte del Departamento de Educación
- Q 05570/08 Infradotación de profesionales para centros de formación de adultos de Barcelona y Badalona
- Q 01003/09

3. Planificación escolar y equidad educativa en el proceso de admisión

Las situaciones en torno al proceso de admisión en el sistema educativo continúan originando el mayor número de quejas presentadas a esta institución en materia de educación. Sobre este asunto, el Síndic ha centrado últimamente su preocupación, sobre todo, en analizar la equidad de este proceso y las políticas de admisión de alumnado promovidas por las propias Administraciones que reproducen las desigualdades educativas. En ese ámbito, especialmente, cabe destacar el informe extraordinario *La segregación escolar en Cataluña*, que el Síndic de Greuges presentó en 2008 en el Parlamento de Cataluña y las actuaciones posteriores para darlo a conocer.

De entrada, y en cuanto a la lucha contra la segregación escolar, hay que decir que durante el año 2009 el Síndic de Greuges ha constatado en sus actuaciones algunos avances remarcables.

Algunas Administraciones han desplegado buenas prácticas para combatir la segregación escolar

En el terreno legal, por ejemplo, conviene destacar los nuevos instrumentos que ofrece la Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación, especialmente a través de lo que prevé su artículo 48 en cuanto al deber de la Administración educativa “de establecer territorialmente la proporción máxima de alumnos con necesidades educativas específicas que pueden ser escolarizados en cada centro en el acceso a los niveles iniciales de cada etapa”. El Síndic de Greuges, como ya se ha dicho en la introducción, ha valorado positivamente esta medida y ha pedido que no se posponga su aplicación, que está prevista por el Departamento de Educación para el año 2011.

Y en el terreno de la praxis política, también cabe destacar la proliferación de buenas prácticas relacionadas con la promoción de la escolarización equilibrada y la equidad en el proceso de admisión. A título de ejemplo, se puede mencionar la creación de un grupo de bachillerato en el instituto de secundaria menos solicitado de Premià de Mar para reforzar su oferta (Q 03040/09), la reducción de ratio en un centro de Barcelona con plazas vacantes en el inicio de curso para evitar la acumulación de la llamada “matrícula viva” (A/O 01753/09), el cierre de un centro de Mataró por la imposibilidad de cambiar su situación segregadora (Q 01303/09), la firmeza de Ayuntamientos como los de Mataró, Vilafranca del Penedès, Sant Adrià de Besòs, Sant Boi de Llobregat y Sant Sadurní d'Anoia, entre otros, a la hora de investigar la existencia de falsos empadronamientos (Q 02559/09 y otros), el diseño de planes estratégicos en materia de educación en municipios como Salt para combatir la segregación escolar (A/O 04096/08) o la distribución, con criterios de equidad, de la matrícula viva en el municipio de Cervera (Q 05020/09).

Pese a estos avances, el análisis de las quejas continúa evidenciando que todavía hay margen de mejora en cuanto a la lucha contra la segregación escolar y a la promoción de la equidad en la planificación educativa. A continuación se exponen los principales déficits detectados en el marco de las quejas recibidas en esta institución.

3.1. Seguimiento de la demanda en detrimento de la equidad en la toma de decisiones sobre la ubicación de la oferta educativa

En parte, estos déficits se explican por una toma de decisiones políticas sobre planificación educativa dirigidas, principalmente, a satisfacer la elección de las familias que participan en el proceso de admisión por encima del deber de garantizar la equidad del sistema en conjunto.

Ése es el caso, por ejemplo, de las quejas presentadas al Síndic por algunas familias en desacuerdo con la deci-

sión inicial del Departamento de Educación de reducir un grupo de 1º de ESO en el Instituto de Olot, que tenía exceso de demanda, y de ampliar ese grupo al instituto menos solicitado en primera opción, sobre la base del acuerdo existente entre los tres institutos del municipio de hacer una rotación de la reducción de grupo en cada curso en un centro diferente (Q 01474/09 y otros).

En su resolución, y después de haber estudiado el objeto de queja, el Síndic destacó en positivo que el instituto que había ampliado el grupo era el centro con una situación menos favorecida en cuanto a las infraestructuras, inversiones y oferta educativa. Dejar ese instituto con tres líneas y los otros dos con cuatro podía debilitar la propuesta educativa que este centro ofrecía. De hecho, la política de rotación de la reducción de uno de los grupos de 1º de ESO entre los institutos, adoptada por las direcciones de los centros años atrás, pretendía evitar desequilibrios en cuanto a la dimensión de los diferentes institutos, hecho que a su vez podía repercutir negativamente sobre la demanda y sobre los recursos de que dispondría el centro de dimensiones más reducidas. El Síndic de Greuges recordó la necesidad de tomar en consideración esta realidad a la hora de valorar las quejas recibidas.

Además, el Síndic de Greuges también ponía de manifiesto que, sin entrar a valorar negativamente la idoneidad del acuerdo adoptado por las direcciones de los institutos de efectuar la rotación de la reducción de grupo de 1º de ESO, especialmente porque pretendía promover la equidad educativa en el municipio, consideraba que esta política tenía que ir acompañada en el futuro de una modificación, al mismo tiempo, de la zonificación escolar, de tal modo que la oferta y demanda de plazas en cada una de las tres zonas del municipio fuesen proporcionadas. En el supuesto de que no se mantuviese la política de rotación en el futuro, el Síndic de Greuges pidió que se decidiese la reducción definitiva de la cuarta línea en función de criterios de equidad en las condiciones que pueden ofrecer los institutos implicados.

Las decisiones sobre la apertura de líneas tienden a seguir la demanda educativa y no las necesidades de planificación escolar

Finalmente, el Departamento de Educación optó, de acuerdo con la discrecionalidad de que dispone, por modificar la decisión inicial tomada y dejar con tres líneas el instituto con menos demanda, y con cuatro líneas el instituto con más demanda, tal y como solicitaban las familias, sin desplegar medidas compensatorias adicionales posteriores a ese cambio de decisión que reforzasen la equidad del mapa escolar de secundaria en el municipio.

En ese sentido, también son ilustrativas las quejas presentadas por numerosas familias residentes en Tortosa que quedaron fuera del instituto escogido en primera opción, por exceso de demanda, y que querían denunciar la decisión del Departamento de Educación de ampliar un grupo de 1º de ESO en el otro instituto del municipio, con menos demanda, para acogerlos, a pesar de que ese instituto no había sido solicitado por esas familias (A/O 02320/09).

La información recogida ponía de manifiesto que el Departamento de Educación, inicialmente, no había previsto suficientes plazas de 1º de ESO en el municipio. El Síndic de Greuges, más allá de destacar este déficit de planificación, recordó a las personas interesadas que el Departamento de Educación tiene el deber de ampliar la oferta inicial de plazas, y dispone de la discrecionalidad para decidir dónde ubica esas plazas que faltan, siempre y cuando respete los principios generales que ordenan la admisión de alumnado en el sistema educativo, entre los que destacan los de equidad, igualdad, integración y cohesión social. De hecho, el Departamento de Educación justificaba la decisión inicial adoptada por la voluntad de garantizar un cierto equilibrio en la composición social de los centros de secundaria del municipio y en la oferta educativa de ambos institutos. La concentración del alumnado de secundaria obligatoria en el instituto con más demanda no sería positiva para la pervivencia futura de la oferta de bachillerato en el otro instituto, menos solicitado. De acuerdo con estas consideraciones, el Síndic de Greuges informó que no apreciaba irregularidades en la actuación del Departamento de Educación en la ubicación del grupo de 1º de ESO que no había sido previamente planificado, y valoraba positivamente la escolarización de las familias en el instituto menos solicitado, para homogeneizar la composición social de ambos centros.

Sin embargo, finalmente, el Departamento de Educación informó al Síndic de Greuges que las familias que habían quedado fuera del instituto solicitado en primera opción se habían podido escolarizar en él por un cambio en los criterios de repetición del alumnado por parte del propio instituto, que apoyaba las reivindicaciones de las familias y suponía la reducción sustancial del número de repetidores en 1º de ESO, la promoción de casi el conjunto del alumnado

a 2º de ESO y la creación de plazas vacantes suficientes –inicialmente no previstas– para acoger a los alumnos que habían solicitado ese centro en primera opción. Ante ese cambio de criterio –del que no se había informado previamente a la Inspección Educativa–, el Departamento de Educación se comprometió a realizar un seguimiento de los criterios de promoción escolar del instituto.

3.2. Infrautilización de la reserva de plazas para el alumnado con necesidades educativas específicas

Asimismo, y como consecuencia del conflicto generado por este episodio entre institutos y servicios territoriales, el Departamento de Educación también anunció el inicio de un trabajo compartido con los diferentes agentes educativos del municipio, centros y Administraciones para definir medidas para combatir la segregación escolar del municipio y para promover consensos en torno a los procesos de escolarización.

A veces, para satisfacer de una forma más amplia las elecciones de las familias en el proceso de admisión, hay Administraciones que omiten el uso de determinados instrumentos de promoción de la escolarización equilibrada del alumnado con necesidades educativas específicas, como, por ejemplo, las reservas de plaza. Si bien es cierto que hay municipios que utilizan activamente esta reserva que prevé la normativa de admisión para promover la distribución equitativa del alumnado con necesidades educativas específicas, y que, incluso, amplían esta reserva por encima de lo que prevé la normativa, el estudio de las quejas recibidas por el Síndic constata que, en otros lugares, esta medida no se utiliza suficientemente.

Según criterio del Síndic de Greuges, éste podría ser el caso, por ejemplo, de la ciudad de Barcelona. En el marco de una actuación de oficio abierta para analizar la segregación escolar en la ciudad (A/O 01416/09), la institución comprobó que en el último proceso de admisión en P3 había menos de 200 alumnos considerados de incorporación tardía o de situación social desfavorecida, y que no existía una política activa de distribución de esos alumnos entre escuelas para evitar los procesos de concentración. En ese sentido, el Síndic de Greuges trasladó al Consorcio de Educación de Barcelona que esta cifra no dimensionaba adecuadamente al alumnado con estas características en la ciudad, y recordó a esa Administración que la normativa prevé una reserva de plazas que tiene que servir como medida clave para la redistribución entre centros escolares del alumnado con más dificultades de escolarización.

El Síndic ha sugerido a la Administración educativa un uso más activo del instrumento de reserva de plazas

Si bien el Consorcio de Educación de Barcelona manifestó que la mayoría de alumnado recién llegado entra en el sistema sin pasar por el proceso ordinario de preinscripción –y que no se había previsto cambiar la política en cuanto a la reserva de plazas–, el Síndic de Greuges sugirió que había que establecer medidas en coordinación con los equipos de asesoramiento psicopedagógicos, los profesionales LIC (lengua y literatura de interculturalidad y de cohesión social) y los centros escolares para maximizar el aprovechamiento de este instrumento de política educativa. Esta sugerencia está pendiente de respuesta por parte de la Administración afectada.

En el marco de otras quejas, el Departamento de Educación ha comunicado al Síndic de Greuges que el diagnóstico de las necesidades educativas específicas tiene que estar condicionado a los criterios técnicos de los profesionales que se ocupan de hacer su evaluación, y que el origen inmigrado no es una condición suficiente para la consideración de necesidad educativa específica. Sobre este asunto, el Síndic de Greuges ha manifestado al Departamento de Educación que no considera irregular que el alumnado de origen inmigrado con trayectorias escolares normalizadas no sea considerado como alumnado con necesidades educativas específicas. Sin embargo, ha recordado a esa Administración el riesgo para la equidad y cohesión social del sistema de concentrar en determinados centros al alumnado de determinados orígenes sociales, a pesar de no ser considerado como alumnado con necesidades educativas específicas, y que éstas también son dinámicas de segregación escolar que convendría combatir con los instrumentos de que dispone la política educativa.

3.3. Gestión no equitativa de la matrícula viva, infrautilización de las reducciones de ratio y uso inadecuado de las ampliaciones de ratio

El Síndic de Greuges también constata que todavía existen escuelas con elevados niveles de concentración de alumnado con necesidades educativas específicas que ven incrementada la complejidad educativa que tienen que gestionar con la escolarización, a lo largo del curso, de alumnado recién llegado.

A título de ejemplo, se puede mencionar la queja presentada sobre la segregación de un centro escolar del municipio de Tàrraga (Q 02315/09). En el informe del Departamento de Educación, el Síndic pudo constatar que se están adoptando algunas medidas para combatir la segregación escolar del centro más estigmatizado, como, por ejemplo, intentar evitar la concentración de alumnado con NEE; que ese centro disponía de un número importante de vacantes, y que, pese a los desequilibrios en cuanto a la composición social de las escuelas del municipio, aún hay matrícula viva que se escolariza en ellas. En su resolución –pendiente de aceptación por parte del Departamento de Educación–, el Síndic sugirió la necesidad de que se activasen más estrategias para combatir de una forma más intensa la segregación escolar en el municipio y aprovechar los instrumentos que establece la normativa –como, por ejemplo, las reducciones de ratio– para evitar la concentración de plazas vacantes en una misma escuela y la escolarización de la matrícula fuera de plazo en el centro con menos demanda.

Otras quejas han permitido constatar que esta medida acostumbra a ser valorada muy positivamente por los centros que concentran una complejidad socioeducativa mayor. Éste es el caso, por ejemplo, de un centro de Figueres que concentra una presencia importante de alumnado con necesidades educativas específicas al que, tras cuatro años de pedirlo, el Departamento de Educación había concedido el cierre de dos grupos de P3 con veinte alumnos (Q 02278/09).

Pero este centro ha presentado una queja al Síndic de Greuges por la reducción de dos grupos prevista en el centro para el curso 2008-2009, uno en 4º y otro en 5º de primaria, de tal modo que los grupos podrían quedar, en el supuesto de que se mantuviese el alumnado actual, con 3 y 2 alumnos por encima de la ratio (28 en 4º y 27 en 5º), y con 13 y 18 alumnos, respectivamente, con necesidades educativas específicas. En la queja se expone el desacuerdo con esta decisión porque significa dar al centro un tratamiento equiparable al de cualquier otra escuela ordinaria, sin tener en cuenta que atiende una proporción elevada de alumnado socialmente desfavorecido. Ante este hecho, que ha sido confirmado por el Departamento de Educación, el Síndic de Greuges ha pedido información sobre las razones en que se fundamenta la decisión de suprimir esos dos grupos, tanto desde un punto de vista jurídico como desde la perspectiva del interés de los alumnos de ambos grupos y de su derecho a gozar de igualdad de oportunidades.

En cuanto a la gestión de la matrícula viva, también conviene mencionar las quejas por la creación de las llamadas aulas cíclicas en un centro de Badalona (Q 04777/08 y otros). La falta de plazas suficientes en

los centros escolares llevó al Departamento de Educación a autorizar la creación de un grupo asignado provisionalmente a una escuela, diseñado para alumnos de diferentes edades de incorporación a lo largo del curso, con la previsión de que, para el curso siguiente, pasasen a escolarizarse con normalidad e integrarse en grupos de su edad en un centro de nueva creación.

En su resolución, a pesar de su excepcionalidad, el Síndic de Greuges consideró que no se trataba de una medida óptima desde la perspectiva de la planificación educativa, porque se adopta en territorios donde no se han previsto adecuadamente las necesidades de escolarización y una provisión suficiente de plazas escolares. Desde la perspectiva de los derechos de los niños, el Síndic de Greuges destacó que, si bien las aulas cíclicas garantizan la incorporación inmediata del alumnado recién llegado en los centros escolares, esta escolarización no responde al principio de igualdad exigible en la intervención de la Administración educativa.

El Síndic ha cuestionado el recurso de las aulas cíclicas para afrontar necesidades de escolarización

El Síndic de Greuges recordó al Departamento de Educación que la legislación educativa establece que, en cuanto se incorporan en un centro escolar, los alumnos tienen el derecho de permanecer escolarizados en él hasta el nivel más alto que ofrezca ese centro, y que la estabilidad escolar contribuye a promover la adaptación de los alumnos en su centro. De acuerdo con ello, el Síndic de Greuges pidió al Departamento de Educación que no se aplicase nuevamente este tipo de medidas tal y como se han aplicado en Badalona porque, según su criterio, vulneran el derecho de los niños a la igualdad de oportunidades educativas. En su respuesta, el Departamento de Educación defendía la creación de estas aulas con el argumento de que los centros escolares se pueden organizar con más grupos de los que tienen autorizados, y que los centros tienen una ratio de profesor por grupo más alta que maestro por grupo autorizado, por lo que el alumnado asignado a esa aula cíclica no significa que tenga que estar escolarizado de forma separada respecto del resto de alumnos. Dicho esto, el Departamento de Educación también informa que el aula mencionada ya se ha terminado y que la mayoría de padres ha estado de acuerdo en solicitar plaza en el nuevo centro.

3.4. Infrautilización de la zonificación escolar y de las adscripciones de centro

La zonificación escolar y las adscripciones de centro también son instrumentos clave para evitar la concentración de alumnado con necesidades educativas específicas en determinados centros. La segregación residencial de muchas ciudades da a la creación de zonas la posibilidad de romper con lógicas de reproducción de esta situación en los centros escolares (orientando, por ejemplo, a la población de los barrios socialmente más desfavorecidos hacia escuelas próximas ubicadas en barrios socialmente más favorecidos). Asimismo, la segregación de determinadas escuelas de primaria posibilita a las adscripciones de centro orientar a su alumnado hacia diferentes institutos.

En ese sentido, son ilustrativas las quejas mencionadas más arriba sobre el proceso de admisión de alumnado en secundaria en el municipio de Tortosa (A/O 02320/09 y otras). El estudio de estas quejas constató desequilibrios importantes en la composición social de los centros y, también, el hecho de que el alumnado residente en el barrio con más concentración de población de origen inmigrado se escolarizaba en uno de los dos institutos, y que los alumnos de los dos CAEP (Centro de Atención Educativa Preferente) del municipio, que concentran una proporción más alta de alumnado con necesidades educativas específicas, se orientaban básicamente también hacia ese mismo instituto. En este caso, ni la zonificación escolar ni las adscripciones de centro se utilizaban para combatir estas dinámicas segregadoras. Por este motivo, el Síndic de Greuges sugirió al Departamento de Educación que iniciase un trabajo para combatir, mediante diferentes medidas, la segregación escolar en el municipio, sugerencia que ha sido aceptada.

En lo que concierne al uso de estos instrumentos de planificación educativa, durante el año 2009, el Síndic de Greuges también ha manifestado al Departamento de Educación su preocupación por los efectos poco comprensibles que genera –en el caso de los municipios medianos o grandes con más de un instituto– un modelo de adscripción en que todos los centros de primaria están adscritos a todos los centros de secundaria. En esos casos, y más cuando existen desequilibrios en los niveles de demanda de los centros, en que unos institutos acumulan muchas vacantes y otros concentran un exceso de demanda, los alumnos sin hermanos (o con hermanos no escolarizados) que residen lejos de los institutos con vacantes se ven sistemáticamente obligados a desplazarse y no tienen opciones reales de escolarizarse en un instituto próximo, como tendría que ser deseable. La consideración de los centros adscritos como centro único a los efectos de la aplicación del criterio de hermanos en el centro hace que los alumnos sin hermanos escolarizados no tengan opciones de

acceder a un instituto próximo a su domicilio familiar, junto con sus compañeros de escuela, si esos centros tienen un exceso de demanda.

Sobre este asunto, en el marco de una queja sobre la planificación escolar en el municipio de Molins de Rei (Q 02601/09), por ejemplo, el Síndic recordaba al Departamento de Educación que, si bien medidas como, por ejemplo, la consideración como centro único de los centros adscritos a los efectos de la aplicación del criterio de hermanos en el centro no son discriminatorias porque se orientan a promover la conciliación de la vida escolar y la familiar de las familias, un modelo de zona única con todos los centros de primaria adscritos a los centros de secundaria no es una condición necesaria para garantizar esas facilidades de conciliación de la vida escolar y la familiar.

Según criterio del Síndic, las oportunidades de conciliación dependen básicamente de dos criterios: la proximidad del centro al domicilio familiar y la proximidad entre centros de los hijos escolarizados. Por ello, consideró que la creación de dos itinerarios en función de los dos centros de secundaria del municipio, con la adscripción de los institutos a los centros de primaria más próximos, por ejemplo, no perjudicaba el cumplimiento de los dos criterios anteriormente señalados, y parecía que minimizaba los efectos aparentemente discriminatorios que sufre en el proceso de admisión el alumnado hijo único o sin hermanos escolarizados.

En su resolución, el Síndic también reconocía que en la planificación de las adscripciones de centro es preciso tomar en consideración otros factores. Así, por ejemplo, modelos que condicionan mucho la admisión a la proximidad pueden favorecer la segregación de determinadas escuelas en los municipios que tienen una fuerte segregación residencial. Es por ese motivo que sugirió al Departamento de Educación que estudiase, conjuntamente con el resto de agentes educativos implicados, las ventajas e inconvenientes del modelo actual de adscripción de centros en Molins de Rei, y también las ventajas e inconvenientes de modelos alternativos, como, por ejemplo, dos itinerarios para cada instituto. Actualmente, el Departamento de Educación está estudiando esta sugerencia.

3.5. Puntos débiles de la lucha contra el fraude en el proceso de admisión

En relación con cursos anteriores, los procedimientos de queja también evidencian una predisposición más positiva de las Administraciones locales y los servicios territoriales del Departamento de Educación a la hora de combatir los fraudes en el proceso de admisión. En lo que concierne a los falsos empadronamientos, la incorporación –en la resolución del Departamento de Educación que regula el proceso de admisión para el curso

2008-2009– de la pérdida del derecho a la plaza y la obligación de participar en el proceso de admisión siguiente por parte del alumnado admitido sobre el que se ha constatado la falsedad tras empezar el curso (artículo 5.8) han contribuido a resolver satisfactoriamente casos en que el trámite para dar de baja de oficio por inscripción indebida del padrón de habitantes concluía posteriormente al comienzo del curso escolar.

Pero, dicho esto, la lucha contra el fraude en el proceso de admisión aún presenta algunos puntos débiles. Una queja sobre falsos empadronamientos en el municipio de Gavà (Q 03716/09), por ejemplo, pone de manifiesto las dificultades para investigar las denuncias cuando se refieren a alumnos que no han sido nunca empadronados en el municipio (los cuales acreditan su residencia con el DNI), o que se han dado de alta y de baja del padrón de habitantes meses antes y meses después del periodo de preinscripción. A diferencia de lo que sucede con las denuncias de personas empadronadas –que son objeto de investigación por parte de la Administración local mediante la Policía Local–, los casos en que no hay empadronamiento, aunque exista indicio de fraude, no acostumbran a ser investigados por las Administraciones locales porque no constan como habitantes del municipio.

Las administraciones combaten hoy con más determinación el fraude en los procesos de admisión

En estos momentos, el Síndic de Greuges está pendiente de conocer la actuación del Departamento de Educación ante estas posibles irregularidades.

En cuanto a las enfermedades alegadas –estrategia utilizada por algunas familias para conseguir plaza en la escuela deseada–, el estudio de las quejas constata que, a menudo, los centros más solicitados son los que reciben una proporción más elevada de solicitudes de alumnado que alega enfermedad digestiva crónica en el proceso de admisión. Como se constató, por ejemplo, en el marco de una actuación de oficio abierta por la saturación de plazas escolares en el barrio de El Poblenou de Barcelona (A/O 02319/09), las escuelas más solicitadas tenían una proporción de solicitudes de alumnado que alegaba que sufría este tipo de enfermedades superior a su prevalencia entre la población infantil en general, según datos facilitados por el Departamento de Salud. Si bien es cierto que este hecho no presupone fraude alguno, el Síndic de Greuges recordó al Consorcio de Educación de Barcelona que podía indicar un falseamiento de datos para garantizar el acceso a la escuela deseada. De hecho, los datos aportados por la Adminis-

tración educativa evidencian que hay alumnos que alegan enfermedad digestiva y que no siguen ningún régimen alimenticio específico en el uso del comedor escolar. En casos como éste, el Síndic de Greuges pide a las Administraciones afectadas que comprueben si el uso normalizado de este servicio responde a un falseamiento de las circunstancias alegadas en el proceso de admisión.

3.6. Reducción de las aulas de acogida en centros y desarrollo de los espacios de bienvenida educativa como experiencia piloto

En el marco de las quejas relacionadas con la reducción del personal de soporte de los centros escolares, tal como se ha expuesto previamente (Q 04463/09, Q 04623/09 y otras), las personas interesadas también mencionaban la disminución del número de aulas de acogida existentes en varias escuelas. Como es sabido, el aula de acogida es un recurso orientado a la integración del alumnado recién llegado pensado para dar una respuesta adecuada a las necesidades emocionales, lingüísticas y curriculares de dicho alumnado.

El estudio de esas quejas ha confirmado que en algunos centros el Departamento de Educación ha reducido esta dotación de forma significativa y que esta reducción, según apuntan los propios centros afectados, no siempre es proporcional a la evolución de la presencia de alumnado recién llegado que se escolariza en ellos, ni tampoco a las necesidades de acogida lingüística existentes. Desde este punto de vista, el Síndic de Greuges manifiesta su preocupación por el impacto que esta reducción puede tener al efecto de optimizar los procesos de escolarización del alumnado recién llegado.

Paralelamente a la reducción de las aulas de acogida integradas en determinados centros escolares, el Departamento de Educación ha puesto en marcha experiencias piloto de acogida educativa mediante los llamados *Espacios de Bienvenida Educativa* (EBE). Los EBE son definidos por el Departamento de Educación como espacios de acogida educativa familiar gestionados de forma conjunta por el Departamento de Educación y los Ayuntamientos de los municipios donde están ubicados. Son unidades de soporte y asesoramiento previas a la escolarización que acogen a toda la unidad familiar (especialmente, a niños y jóvenes entre ocho y dieciséis años) en los diversos aspectos relacionados con la educación, en el marco general del proceso de integración en el municipio y en el sistema educativo, para garantizar su atención individualizada y colaborar en la mejora de la calidad de los centros educativos.

En el curso 2008-2009 se impulsaron dos experiencias piloto en los municipios de Vic y Reus. En el caso de

Vic, este espacio se ubicó en dependencias municipales, y en el caso de Reus, en tres centros educativos (IES Gabriel Ferrater, CEIP Dr. Alberich i Casas y Col·legi La Salle). En el curso 2009-2010, se ha ampliado la experiencia piloto con la apertura de un EBE en Cornellà de Llobregat.

El Síndic ha mostrado su preocupación por la reducción de aulas de acogida

El EBE se considera un nódulo más de la red municipal de acogida de las personas recién llegadas. El acceso al EBE es voluntario. La duración de la estancia de los niños en el EBE varía en función de la planificación del proceso de escolarización, que comienza en el preciso momento en que llegan al municipio (con el acceso a la Oficina Municipal de Escolarización) y finaliza cuando se incorporan a un centro educativo. Pese a que la duración es variable, el Departamento considera que el tiempo de estancia en el EBE debe ser el mínimo posible.

El Síndic acordó la apertura de una actuación de oficio (A/O 00245/08) para saber el alcance de esta medida, las condiciones a la hora de aplicarla y su incidencia en los derechos del alumnado. El Síndic ha recibido varias informaciones del Departamento de Educación respecto del funcionamiento de los EBE. Asimismo, en junio de 2009, la institución visitó dos EBE. En esas visitas, se tuvieron entrevistas con los directores responsables de estas experiencias, con la inspección de la zona educativa y con un equipo de la Universidad de Vic que evaluaba dicha experiencia.

Las primeras valoraciones formuladas por el Departamento de Educación sobre el primer curso de funcionamiento de los EBE destacan que estos espacios representan un valor añadido en el proceso de acogida familiar de los niños y jóvenes y sus familias, de los que destacan aspectos como la proximidad, confianza y acompañamiento. Pero el Departamento comunica al Síndic que está pendiente de las evaluaciones interna y externa de la experiencia.

De los informes recibidos del Departamento de Educación y de las visitas y entrevistas, se pueden establecer unas primeras consideraciones.

En cuanto a la utilidad del dispositivo, y según criterio de los profesionales que trabajan en él, los EBE constituyen, efectivamente, un entorno positivo para el acompañamiento emocional del alumnado en su proceso inicial de incorporación al sistema educativo. También son espacios valorados positivamente por el trabajo

que se lleva a cabo con las familias, generalmente más intensivo que el que se practica en muchos centros escolares. En esos espacios, las familias reciben información sobre los recursos de acogida disponibles en el territorio y sobre el funcionamiento del sistema educativo. En ese sentido, las funciones que desempeñan los EBE se sitúan en un espacio intermedio entre las políticas de acogida municipal y la labor educativa que realizan los centros escolares con las aulas de acogida y los planes de acogida de centro.

Por una parte, desde ese punto de vista, se puede cuestionar su valor añadido como dispositivo pedagógico, con la condición de que los centros tendrían que disponer de los recursos suficientes para trabajar la acogida y atención del alumnado de acuerdo con sus necesidades. De hecho, las funciones educativas dirigidas a los niños y jóvenes son bastante coincidentes con las que ya desarrollan las aulas de acogida en el seno de los centros educativos. Es preciso valorar si esos dispositivos, por el hecho de estar incluidos en la misma escuela, son potencialmente más integradores que unos espacios de acogida donde los niños recién llegados no tienen contacto con niños ya escolarizados (autóctonos y no autóctonos).

Según criterio del Síndic, los EBE no pueden ser considerados espacios segregadores del proceso de escolarización. Dicho esto, tampoco parece que tengan una influencia decisiva para evitar la segregación escolar en los municipios donde se ubican. En general, la lucha contra la segregación escolar depende más de la gestión que hacen las comisiones y oficinas municipales de escolarización de la matrícula fuera de plazo –tal y como se demuestra en otros municipios sin EBE que trabajan correctamente la escolarización equilibrada del alumnado recién llegado– que del paso de estos alumnos por dicho espacio.

En lo que concierne a las posibles vulneraciones de derecho, el Síndic ha detectado en su trabajo exploratorio riesgos asociados a las garantías de protección del derecho de los niños a la escolarización inmediata en igualdad de oportunidades y a la calidad de su atención, siempre y cuando estos dispositivos no se regulen adecuadamente.

Los EBE se rigen por la Resolución EDU/3072/2008, de 17 de octubre, por la que se regulan, con carácter experimental, los espacios de bienvenida educativa, y por la Resolución EDU/2312/2009, de 29 de julio, por la que se prorroga y se amplía la experiencia de los espacios de bienvenida educativa. Esta regulación define de forma genérica estos dispositivos y su finalidad, objetivos y actuaciones, pero también, de modo genérico, sus destinatarios y duración. Sobre este último asunto, la Resolución EDU/3072/2008 establece en su artículo 4 que “los EBE dirigen sus actuaciones, durante todo el año, a las familias recién llegadas; de manera

preferente, a los niños y jóvenes recién llegados entre 8 y 16 años. Las actuaciones con niños y jóvenes y sus familias tendrán una duración flexible en función de las características de los niños y jóvenes atendidos y del momento de llegada al municipio.”

Las experiencias observadas en los casos de Vic y Reus permiten constatar que los niños y jóvenes de los EBE son recién llegados con necesidades educativas específicas, y que la duración máxima de estancia se sitúa por debajo de los dos meses. Aun así, las experiencias difieren en aspectos como la duración de la estancia en el EBE o los sistemas de derivación entre estos espacios y los centros de primaria. Igualmente, las regulaciones que definen a los EBE no precisan los aspectos mencionados ni otras cuestiones como, por ejemplo, el perfil de los destinatarios, la relación de los EBE con las comisiones de escolarización o la calificación de los profesionales que trabajan en ellos (a parte del profesorado del Departamento de Educación).

El Síndic considera que los EBE necesitan una regulación más definida como dispositivo pedagógico

Estos aspectos ponen de relieve la necesidad de regular de un modo más específico el funcionamiento de los EBE para garantizar que se trata de dispositivos educativos no discriminatorios. Estos y otros aspectos se abordarán en una próxima resolución del Síndic sobre la atención en los EBE del alumnado de origen recién llegado.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
A/O 01753/09	Reducción de ratio en un centro escolar de Barcelona
Q 01303/09	Cierre de un centro escolar afectado por la situación de segregación escolar
Q 02559/09	Posible existencia de fraudes en el proceso de admisión en un centro escolar de Mataró
A/O 04096/08	Planes estratégicos para combatir la segregación escolar en un centro escolar de Mataró
Q 01474/09	Rotación de líneas de ESO en los IES de Olot
A/O 02320/09	Preinscripción escolar en Tortosa
Q 02278/09	Reducción del número de grupos de primaria en un CEIP de Figueres

Q 02315/09 Sobre la segregación de un centro escolar en Tàrraga

Q 04777/08 Creación de un aula cíclica en un centro de Badalona

Q 02601/09 Revisión de los baremos de preinscripción en un centro escolar de Molins de Rei

A/O 02319/09 Presunta irregularidad en el proceso de preinscripción en un centro escolar de El Poble Nou

A/O 00245/08 Centros específicos para atender al alumnado inmigrante que se incorpora al sistema educativo una vez iniciado el curso

4. Otros ámbitos de actuación significativos en materia de educación

4.1. Sobre la inclusión del alumnado con necesidades educativas especiales

El marco normativo vigente establece la inclusión educativa como principio rector del sistema educativo. El Plan de Acción 2008-2015 Aprender Juntos para Vivir Juntos, instrumento para toda la comunidad educativa diseñado por el Departamento de Educación, parte del objetivo de garantizar una educación de calidad para todos los alumnos, independientemente de sus condiciones y características personales. Con este objetivo, la Administración educativa manifiesta su voluntad de avanzar hacia la escuela inclusiva, de modo que los centros docentes sean verdaderas escuelas para todo el mundo.

Esta voluntad del Departamento se expresa en los principios del plan de acción: inclusión, normalización, igualdad de oportunidades para el aprendizaje y participación, atención educativa de proximidad y corresponsabilización. Para alcanzar el principio de la igualdad de oportunidades, se afirma que “el sistema educativo tiene que ofrecer a todo el alumnado la posibilidad de participar en las actividades ordinarias, ofreciendo a quien más lo necesita los soportes y formas de atención de los que carezcan para poder compartir estas actividades y alcanzar los objetivos de aprendizajes previstos en la etapa correspondiente”.

Es en ese contexto en que el Síndic observa las carencias detectadas mediante las quejas individuales presentadas por padres y madres, profesorado y centros, y también las que se recogen en las reuniones y visitas con servicios educativos. Si bien el plan de acción sólo se ha iniciado y queda un largo recorrido para alcanzar los objetivos establecidos, recientemente, se ha observado un descenso en el número de soportes educativos para los alumnos con necesidades educativas especiales. Tanto los profesionales de la educación como las aso-

ciaciones de padres y madres de alumnos han manifestado su preocupación por las consecuencias de la falta de personal de soporte en la atención educativa de los alumnos.

La propia Administración expone en algunos de los informes enviados al Síndic durante la tramitación de quejas individuales que no se otorga el número de horas de soporte solicitadas por los EAP (equipos de asesoramiento y orientación psicopedagógica) y por los centros, y hace constar que ha tomado la opción de optimizar los recursos, pero no asignando el personal de soporte a cada alumno que lo necesita, sino otorgando personal de soporte para cada escuela en función del número de alumnos con necesidades educativas especiales. Eso explica que a veces se observen recortes drásticos en el número de horas asignadas de auxiliares escolares de soporte en determinadas escuelas, ante las cuales el Departamento argumenta que los recursos pasan a ser asignados por centro, y no según las necesidades individuales (Q 04593/09).

Asociaciones y familias han alertado al Síndic sobre la reducción de soportes educativos a los niños con necesidades especiales

Esta opción es valorada por parte de los docentes y los familiares de los alumnos como una falta de apoyo suficiente porque implica a menudo que, si bien un alumno es atendido personalmente en sus necesidades de atención higiénica, motriz, etc., no es atendido en sus necesidades de aprendizaje.

Por otra parte, al Síndic también le llegan quejas sobre el presunto trato discriminatorio a niños con necesidades especiales por parte de determinados centros escolares. A lo largo del año 2009, han llegado quejas relativas a la desatención educativa de alumnos diagnosticados de TDAH (trastorno por déficit de atención e hiperactividad) o de niños diabéticos (Q 01431/09, Q 04675/09). En todos esos casos, se han observado actuaciones de los centros que podrían vulnerar los derechos de los niños con diferentes trastornos a recibir una escolarización en igualdad de oportunidades. Estas quejas se refieren a la denegación de acceso a servicios escolares como, por ejemplo, el comedor escolar, a la realización de salidas y excursiones o a la participación en actividades extraescolares.

En los informes del Departamento de Educación se observa la tendencia de aguardar a que estos conflictos se resuelvan mediante el diálogo entre los centros y familias afectadas. Este diálogo no siempre se produce o no desemboca en una solución satisfactoria bajo el punto de vista de los niños afectados, por lo que el Síndic recomienda a la Administración educativa una intervención más decidida para garantizar el acceso a los servicios y actividades educativas de los niños con necesidades educativas especiales en igualdad de condiciones que el resto del alumnado.

Es un ejemplo de ello la queja recibida por la falta de escolarización de un alumno de quince años con TDAH residente en L'Hospitalet de Llobregat, por presuntas dificultades del centro para atender sus necesidades educativas especiales (Q 00076/09). En el estudio de la queja, el Departamento de Educación manifiesta que el centro, con el apoyo del EAP, desarrolló estrategias para atender sus necesidades educativas (atención individualizada, refuerzo, tutoría, etc.) y que, ante la falta de éxito, propuso escolarizarlo en un recurso externo al centro, en una UEC (unidad de escolarización compartida) o en un programa de diversificación curricular. La falta de acuerdo con la familia sobre esta medida provocó la falta de asistencia a clase durante todo un curso, hasta que cumplió dieciséis años. El Síndic recordó al Departamento de Educación que la falta de escolarización del mencionado alumno representa una vulneración de su derecho a la educación. El desacuerdo entre la familia y la Administración por el tipo de recurso más adecuado para el alumno no podía justificar la persistencia de esta vulneración a lo largo de un curso escolar.

Es preciso que la Administración intervenga de modo más decidido para garantizar el acceso de los niños con NEE a las actividades y servicios educativos

En lo que concierne a la atención de las necesidades educativas especiales, hay quejas que también ponen de manifiesto la existencia de graves problemas de coordinación entre servicios educativos y de salud que deben garantizar la adecuada escolarización de los alumnos.

Sobre este asunto, destaca la queja por la atención recibida por un alumno de doce años residente en Barcelona afectado por una fobia escolar (Q 00052/09). El estudio de la queja evidenció que, si bien los servicios sociales, el centro escolar y el CSMIJ (Centro de Salud Mental Infantil y Juvenil) sabían que el alumno no asistía a clase desde hacía cuatro meses, el Consorcio de Educación de Barcelona no tenía conocimiento de esa situación, ni el alumno tampoco constaba matriculado en ningún centro en el mes marzo (después de un primer cambio de centro como consecuencia del mismo problema). En abril, la persona interesada relataba que ni la Inspección Educativa ni el EAP se habían dirigido a ella para conocer su situación actual.

El Síndic solicitó a la Administración educativa un esfuerzo de coordinación entre todos los servicios con el fin de garantizar la escolarización inmediata del niño –si conviniese, a través de algún soporte de profesor a domicilio. Hasta este momento, el mencionado alumno ha estado sin escolarizar durante un curso escolar entero. Ante este hecho, el Síndic continúa con el seguimiento de la intervención del Departamento de Educación para la resolución de la queja.

4.2. Sobre los procesos sancionadores al alumnado

En lo que concierne a la atención del alumnado con problemas de integración escolar que derivan en conductas disruptivas, el Síndic de Greuges ha recibido varias quejas relativas a procesos de expulsión de los centros escolares sin garantías suficientes de cumplimiento de los derechos educativos básicos.

Más allá de quejas relacionadas con incumplimientos puntuales de los procedimientos sancionadores previstos en el Decreto 279/2006, de 4 de julio, sobre Derechos y Deberes del Alumnado, en este punto es importante destacar la queja 02547/08, sobre la incorporación a dicha normativa de sanciones que comporten la inhabilitación temporal o definitiva para cursar estudios en el centro en que se ha cometido la falta (artículos 39.e y 39.f).

Si bien el Departamento de Educación expone que la sanción mencionada se impone en casos de faltas muy graves –en que se prueba y se tipifica la falta cometida, con bastantes garantías para los alumnos sobre la aplicación de esta medida sólo en casos de extrema gravedad–, desde la perspectiva de los derechos, el Síndic de Greuges ha expresado su preocupación sobre las posibles incompatibilidades o vulneraciones de las sanciones de inhabilitación con los derechos de escolaridad y de evaluación del propio rendimiento por parte del alumnado.

Sobre la atención que recibe el alumno sancionado durante el periodo de inhabilitación, el Departamento de Educación informa que, de acuerdo con el artículo 46.1, si el alumno o alumna tiene edad de escolaridad obligatoria, la Administración educativa le tiene que proporcionar una plaza escolar en otro centro educativo para garantizarle el derecho a la escolaridad. El centro receptor tiene que proporcionar al alumno o alumna la atención ordinaria como al resto del alumnado, y tiene que aplicar los procedimientos y criterios de evaluación previstos, del mismo modo que lo hace en el caso de un alumno o alumna de nueva incorporación. Por ello, para garantizar el derecho a la evaluación, los centros deben traspasar la información pertinente de forma que, en todo momento, el alumno o alumna mantenga su expediente académico actualizado. Una vez finalizado el periodo de aplicación de la sanción, el alumno o alumna se podrá reincorporar al centro de origen, donde, una vez efectuado el traspaso de información pertinente, se tendrá que integrar en los procesos de evaluación de dicho centro.

Pese a que se garantiza el derecho a la plaza escolar y a la evaluación, el Síndic manifiesta que el hecho de estar inhabilitado durante tres meses para cursar estudios en el centro donde se ha cometido la falta y tener plaza asignada en otro centro durante este periodo, sin ningún tipo de seguimiento por parte del centro de origen, o sin ningún tipo de intervención académica y educativa conjunta, no parece que garantice las condiciones adecuadas para que la falta interfiera lo mínimo posible en la trayectoria escolar. El Síndic recuerda que un alumno que ha sido objeto de inhabilitación temporal o definitiva presenta, obviamente, determinadas necesidades educativas, fruto de problemas de adaptación y socialización escolares que tienen que ser atendidas de forma específica e intensiva. Estas necesidades, presumiblemente, no se pueden atender con garantías por un centro que recibe a un alumno por un periodo igual o inferior a los tres meses, ni tampoco cuando no se prepara convenientemente el retorno al centro de origen, desde el momento en que no se practica ningún tipo de seguimiento o intervención conjunta entre los centros implicados. Sin dicho seguimiento, esta medida puede ser concebida como una forma de externalización de una determinada problemática por parte del centro de origen, y no como una intervención propiamente educativa.

Por ese motivo, el Síndic ha pedido al Departamento de Educación que aplique las medidas necesarias para garantizar el seguimiento y la intervención educativos del alumnado que haya sido objeto de inhabilitación temporal o definitiva, e incorpore referencias a la necesidad de estas medidas de acompañamiento por parte de los centros de origen y de destinación en la normativa que corresponda. De hecho, el Síndic de

Greuges ha recordado al Departamento de Educación que la normativa de comunidades como, por ejemplo, el País Vasco o La Rioja –que en el momento de la queja habían sido las últimas en aprobar un decreto de derechos y deberes– en ningún caso formula sanciones que comporten la inhabilitación temporal del alumno para asistir al propio centro sin recibir algún tipo de seguimiento, y las suspensiones temporales siempre se ejecutan por periodos más cortos. El Departamento de Educación no se ha pronunciado todavía sobre esta sugerencia de cambio normativo.

4.3. Sobre el acoso escolar

El Síndic ha seguido recibiendo quejas sobre situaciones individuales de presunto acoso escolar durante el año 2009. El Síndic observa algunas mejoras puntuales por parte de algunos centros educativos en la gestión de los conflictos a través, sobre todo, de los programas de mediación y la aplicación de protocolos en casos de situaciones conflictivas. Con todo, se observan algunos rasgos comunes en las situaciones planteadas que evidencian la persistencia de dificultades en la resolución de los casos de acoso. Algunos de dichos rasgos ya se señalaron en el informe extraordinario *Convivencia y conflictos en los centros educativos*, del año 2006. Las recomendaciones y sugerencias incluidas en ese informe han sido reiteradas muchas veces al Departamento de Educación.

Algunos de estos elementos comunes se refieren al retraso en la detección de los signos que presenta el alumno afectado, a la falta de identificación de la situación como de acoso escolar, a la tendencia en atribuir los problemas del alumno víctima a problemas personales o trastornos psicológicos, o a la minimización de los indicadores y síntomas por parte de la escuela.

Se echa de menos en muchas de las situaciones que el Síndic conoce una escucha atenta del alumno, un reconocimiento de las señales y una falta de reacción ágil por parte de los centros escolares. El Síndic constata a menudo la imposibilidad de pronunciarse sobre la situación presentada, si corresponde realmente a un caso de acoso escolar –vistas las importantes discrepancias entre lo que relatan los familiares de los alumnos y la valoración de la situación que hacen los informes de los diferentes servicios educativos.

Así, por una parte, se hace referencia a agresiones físicas y psíquicas continuadas (a veces severas), rechazo de los compañeros, falta de vigilancia y protección; a menudo se aportan informes médicos en los que constan síntomas de ansiedad y depresión reactivos a la situación escolar. Por otra parte, la Administración envía informes de los

distintos docentes, de la dirección y de la Inspección en los que se hace constar que el caso no es acoso escolar o que el alumno presenta dificultades de integración en el grupo.

Sin embargo, a menudo, el Síndic constata que se trata de situaciones en que el alumno ha sido o es agredido verbal y psicológicamente por compañeros de clase; que esta situación tiene efectos negativos sobre el desarrollo emocional y el rendimiento escolar del alumno; que la situación no es conocida por los docentes que trabajan directamente con el alumno afectado, o no se le da la importancia que tiene. Ante ello, el Síndic entiende que las escuelas deben esforzarse para asegurar que se defiende el derecho de los alumnos a ser tratados con respeto, el derecho a la integridad física y psicológica, a ser atendidos de forma personalizada teniendo en cuenta sus necesidades individuales.

En la queja Q 00170/09, el padre de un alumno de educación primaria que sufría TDAH denunciaba que su hijo era víctima de un trato inadecuado por parte de sus compañeros, que sufría mofas e insultos ante los que la maestra no actuaba para detenerlos. Según la familia, la intervención de la maestra era contraria a lo que ellos entendían que tenía que ser, ya que apoyaba a los alumnos que presuntamente perpetraban dicho maltrato. Pese a que en un primero informe la Administración adjudicaba las dificultades de relación al alumno que sufría el acoso, su padre puso en conocimiento del Síndic la pasividad de la maestra ante mensajes electrónicos que recibía su hijo por parte de compañeros de clase. Ante esta nueva información, el Síndic pidió que le informasen sobre la actuación de la maestra en los hechos concretos denunciados.

El Departamento comunicó las investigaciones efectuadas para aclarar el acoso padecido por el alumno a través de los mensajes electrónicos recibidos. Del resultado de la investigación, el Departamento concluyó que la actuación de la maestra se había guiado por la intención de impulsar al alumno a mejorar su rendimiento y comportamiento, pero que a la maestra la situación se le “había escapado de las manos”. El EAP inició una intervención con los dos grupos clase para estudiar el acoso y envió al Síndic la valoración de su intervención. El alumno fue cambiado de grupo y se inició un abordaje educativo para atender sus necesidades y la situación personal provocada por lo que le había pasado. El centro también trabajó con la familia del alumno, con el fin de actuar coordinadamente y en la misma dirección. El resultado de esa intervención fue muy positivo, del mismo modo que lo fue la evolución del alumno. Con todo, el Síndic solicitó que se practicara el seguimiento de la situación del alumno durante el primer trimestre del curso 2009-2010 y se le informase sobre el resultado.

Estas buenas prácticas contrastan con otras situaciones de mala gestión del conflicto. Así, en la queja 02553/09, los padres de una alumna de un instituto de educación secundaria exponían que, durante dos cursos, su hija había sufrido acoso escolar por parte de compañeros de clase, y denunciaban una intervención insuficiente del centro. En los informes enviados por el Departamento de Educación, se hacía constar, entre otras cuestiones, que los hechos referidos se producían principalmente fuera de la escuela y, por lo tanto, fuera de la competencia del Departamento; que no se había detectado ningún problema hasta que los padres de la alumna lo comunicaron a la escuela; que se había iniciado una mediación, pero que los padres habían dado de baja a su hija del centro, y que la valoración era que se había producido una actuación correcta por parte del centro, a pesar de que los resultados no habían sido satisfactorios.

El Síndic, en su resolución, hizo constar que, de la información aportada por la familia (documentada por informes de un pediatra y una psicóloga forense, entre otros), se desprende la presencia de hechos compatibles con una situación de acoso escolar. La negación de esta situación por parte de la tutora y la presión ejercida sobre la alumna para que se retractase de lo que había explicado sobre las amenazas, insultos y rechazo que recibía evidenciaban una mala actuación del centro en la gestión del conflicto. La falta de solicitud de asesoramiento al EAP y la USCE (unidad de soporte a la convivencia escolar) evidenciaba que el centro no había reconocido la situación y que la investigación de la Inspección Educativa había sido insuficiente.

El Síndic ha recordado al Departamento de Educación que las situaciones de acoso fuera de la escuela también se tienen que corregir o sancionar

El Síndic recordó al Departamento de Educación que el Decreto 279/2006, de 4 de julio, sobre Derechos y Deberes de los Alumnos y Regulación de la Convivencia en los Centros Educativos no Universitarios de Cataluña, dice, en su artículo 30, que “[...] igualmente, pueden corregirse o sancionarse las actuaciones del alumnado que, aunque se lleven a cabo fuera del recinto escolar, estén motivadas o directamente relacionadas con la vida escolar y afecten a sus compañeros o compañeras u otros miembros de la comunidad educativa”. El hecho de que los conflictos

ocurrieran fuera del recinto del centro no justificaba la falta de intervención de dicho centro en el caso.

El Síndic observó también una falta de actuación proactiva en la aplicación del artículo 11 del Decreto de Derechos y Deberes de los Alumnos, en cuanto al derecho a la protección contra cualquier agresión física, emocional o moral, y del artículo 19, del derecho a la protección de los derechos del alumnado. De acuerdo con ello, sugirió que se revisase la intervención realizada por los diferentes servicios educativos y que se tomase en consideración la posibilidad de introducir mejoras en los procedimientos de detección e intervención del instituto en el que habían sucedido los hechos.

4.4. Sobre la escolarización de cero a tres años

De nuevo, en 2009 se ha puesto de manifiesto en la actividad del Síndic de Greuges la importancia que ha ido adquiriendo en los últimos años la escolarización de la primera infancia. Las quejas recibidas se refieren a tres conjuntos de cuestiones. En primer lugar, las relativas a la falta de provisión de oferta de plazas. En segundo lugar, las quejas relativas a los procedimientos o criterios de admisión de los niños en varios municipios y, finalmente, las quejas referidas a la falta de recursos para los llamados *parvularios laborales*.

En cuanto a la falta de oferta de plazas, este año, las quejas han sido menos numerosas que las de 2008. En ese sentido, cabe destacar el esfuerzo que han hecho las Administraciones competentes en la promoción de la oferta. Sin embargo, es preciso mencionar la persistencia de desequilibrios territoriales en el acceso a las plazas de parvulario. Así, es preciso señalar los presuntos desequilibrios de plazas entre distritos en los parvularios públicos de la ciudad de Barcelona. La queja 00287/08, iniciada en 2008, derivó en la sugerencia del Síndic al Ayuntamiento de Barcelona de dar prioridad a la creación de oferta en distritos infradotados y, a su vez, de incorporar nuevos criterios en la configuración de las áreas de proximidad para que los niños de los distintos distritos tuviesen oportunidades similares para obtener plaza en una escuela pública de la ciudad, a la espera de que la creación de cincuenta y dos parvularios planificados en la ciudad permitiese el incremento de la oferta. Pese a las sugerencias formuladas por el Síndic, el Ayuntamiento de Barcelona no prevé utilizar instrumentos como, por ejemplo, la zonificación para compensar las desigualdades existentes actualmente entre distritos en el acceso a la oferta, y pospone su corrección hasta la puesta en funcionamiento de los nuevos parvularios planificados.

En lo que concierne a las presuntas irregularidades en la gestión del proceso de admisión en parvularios

públicos por parte de los municipios, cabe destacar una queja (Q 04132/09) relativa al municipio de Cervera. La persona interesada denunciaba los cambios en el área de influencia de la escuela –unos cambios que la habían excluido de la zona de influencia. El Síndic ha constatado que han existido irregularidades relacionadas con el cumplimiento de la normativa que regula la admisión de alumnado y ha instado a las Administraciones competentes a enmendar la situación. En otros municipios, también se han producido situaciones de presuntas irregularidades, lo cual ha llevado el Síndic a instar, en todos los casos, a seguir el procedimiento tal y como lo establece la norma, para evitar situaciones de vulneración de derechos.

Con relación al proceso de admisión, es preciso señalar también la queja recibida sobre una presunta discriminación de unos padres en situación de paro en el proceso de admisión en los parvularios de Terrassa (Q 01238/09). El Ayuntamiento de Terrassa daba prioridad a la asignación de plazas a las familias con padres ocupados para favorecer el acceso de las personas con más dificultades de conciliación laboral. Aun así, el Síndic considera que la situación de paro no puede ser un aspecto discriminatorio en el acceso al parvulario, sino que, de hecho, una discriminación positiva hacia los candidatos con padres en el paro facilitaría las oportunidades de inserción laboral de los progenitores. Así, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Terrassa que incluyese un criterio de discriminación positiva en el acceso a los parvularios municipales para los niños con progenitores que están laboralmente activos (ocupados o desocupados), y no sólo para los que están ocupados. En la situación actual, el Síndic considera que la inclusión de un criterio de prioridad que discrimina positivamente a una gran cantidad de personas deja prácticamente sin opción al resto. Desde esta perspectiva, la medida de discriminar positivamente a los padres ocupados excluye a un gran número de niños en el acceso al parvulario, y, a su vez, puede comportar una falta de estímulo para la propia inserción laboral. La respuesta de la Administración local puso de manifiesto las dificultades de introducir unos baremos justos para todos los colectivos que solicitan plaza. Por otra parte, esa misma Administración no dejó constancia, en ningún caso, de la voluntad de aceptar o no la sugerencia formulada en la resolución del Síndic con vistas al próximo proceso de admisión.

Finalmente, el último ámbito que cabe destacar con relación a la escolarización de cero a tres años durante el año 2009 es el caso de las guarderías laborales. Durante 2009, se han recibido quejas relativas a la falta de convocatoria de las subvenciones que anualmente convocaba el Departamento de Trabajo para el sostenimiento de dichas

guarderías infantiles laborales (Q 04361/09). Estas subvenciones eran mayoritariamente de fondos de la Consejería de Trabajo que provenían de un convenio que este departamento firmaba con el Ministerio de Trabajo.

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Terrassa que eliminase el criterio relativo a la ocupación de ambos progenitores en el acceso a los parvularios

Según la información del Departamento de Trabajo, este año no se habían convocado las subvenciones porque no había una partida presupuestaria del Ministerio de Trabajo, ya que no se había firmado convenio alguno entre ese Ministerio y la Generalitat.

Esta situación afectaba a 25 guarderías laborales, de titularidad privada o pública, que atienden a unos 2.000 niños en entornos con un nivel socioeconómico bajo o muy bajo. En ese sentido, se aludía al alto potencial preventivo y compensatorio del servicio educativo que prestan estos centros para la población que atienden y a su carácter también asistencial a la hora de colaborar en la inserción laboral femenina. Además, la información referente a la falta de convocatoria de estas subvenciones llegó con mucho retraso y los centros ya tenían a los niños inscritos y ocupando las aulas en los primeros meses del curso 2009-2010.

La respuesta del Departamento de Trabajo a esas quejas fue que, de forma excepcional, durante el ejercicio de este año, había otorgado una ayuda para el sostenimiento de las guarderías infantiles laborales, y el Síndic dio por finalizada la tramitación de la queja.

Pero, posteriormente, el Síndic tuvo conocimiento de que esa ayuda no se correspondía con las ayudas otorgadas en años anteriores y no cubría el importe necesario para el funcionamiento de esos centros, por lo que el Síndic anunció la reapertura de esta actuación. Sin embargo, esta actuación no se ha valorado finalmente como necesaria, ya que se tuvo conocimiento, en el mes de diciembre, de que el Departamento de Trabajo y el Departamento de Educación concederán una ayuda extraordinaria que se prevé que cubra el gasto correspondiente hasta julio de 2010.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 04593/09	Solicitud de auxiliar para atender a un menor afectado de autismo en centro escolar
Q 01431/09	Problemas de compaginación de estudios e ingresos hospitalarios de un niño
Q 04675/09	Falta de atención especializada a una niña celíaca aquejada de diabetes
Q 00076/09	Falta de escolarización de un menor de quince años afectado por TDAH
Q 00052/09	Atención recibida por un niño afectado por una fobia escolar
Q 02547/08	Disconformidad con el Decreto 279/2006, sobre Derechos y Deberes del Alumnado
Q 00170/09	Acoso escolar
Q 02553/09	Falta de intervención de un centro escolar con una niña afectada por presunto acoso
Q 04132/09	Posibles irregularidades en la gestión del proceso de admisión en parvularios públicos
Q 01238/09	Discriminación de padres en situación de paro en el acceso a parvularios
Q 04361/09	Supresión de subvenciones a guarderías laborales

4.2. Educación universitaria

En 2009 comenzó con los efectos de las huelgas universitarias en Cataluña contra las iniciativas que persiguen la homologación de las enseñanzas universitarias en toda Europa para la adaptación de las titulaciones, o el llamado *plan Bolonia*.

A lo largo del curso 2008-2009, fueron numerosos los encierros e iniciativas de los estudiantes universitarios contra el Espacio Europeo de Enseñanza Superior en que se pedía la paralización del proceso porque, según su criterio, la reforma haría que las carreras universitarias fuesen más caras, perdiesen contenido y se “elitizase” el acceso a la especialización. Pero a través de los medios de comunicación se ha ido informando de la voluntad de los Gobiernos autonómico y estatal de trabajar con las Universidades para abordar los retos que comporta dicha adaptación y, entre otros, la fijación de horarios más flexibles que permitan la compatibilización de los estudios y el trabajo, las medidas para facilitar la movilidad y también el aumento del importe de las becas.

Con relación a estas medidas, destaca la aprobación del Real Decreto 922/2009, de 29 de mayo, por el que se establecen los umbrales de renta y patrimonio familiar y las cuantías de las becas y ayudas al estudio del Ministerio de Educación para el curso 2009-2010,

e incrementa el límite de ingresos que determinan la gratuidad de los estudios, si bien la principal novedad es la creación de las becas salario en que, para acceder a ellas, los umbrales de renta son sensiblemente más estrictos, pero los beneficios son más amplios, y las becas para cursar másters oficiales.

Por otra parte, la norma mencionada ha incorporado un apartado específico para la compensación de las desventajas de los estudiantes universitarios con discapacidad, ya que requieren medidas de soporte, y, por este motivo, se ha establecido una especificidad en los requisitos académicos (reduciendo la carga lectiva necesaria para cumplir el requisito de matriculación) que permita a las personas integrantes de este colectivo, a partir de un determinado grado, acceder con más facilidad al sistema de becas.

En Cataluña, en el marco del acuerdo de 2 de junio de 2009 de la Conferencia General de Política Universitaria, por el que se fijan los límites de los precios públicos para estudios destinados a la obtención de títulos universitarios, ya se anunció que no se subiría el precio de las matrículas en las Universidades públicas catalanas, y así se concretó en el Decreto 110/2009, de 14 de julio, por el que se fijan los precios de los servicios académicos en las Universidades públicas de Cataluña y en la UOC para el curso 2009-2010.

Cabe destacar, como novedades incorporadas en ese decreto, la fijación del importe de los precios de los másters universitarios oficiales, la sustitución del certificado de aptitud pedagógica (CAP) por el máster universitario de formación del profesorado de educación secundaria, y la obligación de las Universidades de hacer constar en el resguardo de la matrícula el porcentaje que supone el precio satisfecho por el estudiante en relación con el coste de los estudios.

1. Estudiantes

En este año, en el apartado del informe en que se abordan las quejas tramitadas con relación a los estudios universitarios, no hay novedades importantes en lo que concierne a los temas de fondos que afectan a los estudiantes y que, más bien, son temas recurrentes sobre los retrasos en la homologación de títulos, los problemas varios relacionados con la matrícula en las distintas Universidades catalanas y las ayudas económicas para sufragar su coste.

1.1. Homologación de títulos y matrículas

La homologación significa la igualdad plena de efectos académicos entre el título extranjero y el español. Para que un título universitario sea reconocido oficialmente

en todo el Estado español, es preciso pasar un proceso de validación legal.

La competencia para la concesión o la denegación de la homologación de títulos universitarios expedidos en el extranjero y el reconocimiento profesional corresponde al Ministerio de Ciencia e Innovación. Por este motivo, las quejas que, a todos los efectos, se refieren a los retrasos en la tramitación, a la falta de respuesta o a la disconformidad con las denegaciones hechas por este organismo dependiente de la Administración del Estado no pueden ser objeto de supervisión por parte del Síndic, sino que corresponden al Defensor del Pueblo.

Por ese motivo, a las personas interesadas que se han dirigido al Síndic de Greuges alegando alguna presunta irregularidad administrativa en la tramitación de los expedientes (Q 00024/09, Q 00285/09, Q 00541/09 y Q 02405/09), se les ha informado de la posibilidad de que ellas mismas se dirijan al Defensor del Pueblo, o bien que sea el Síndic de Greuges quien remita la queja a aquella institución. En este último caso, se pide a los promotores de las quejas que envíen al Síndic una copia de toda la documentación de que dispongan relativa al caso, y especialmente de las gestiones efectuadas anteriormente ante la Administración.

En cuanto a la matrícula en las Universidades públicas catalanas, son frecuentes los casos en que los problemas de fondos planteados por los estudiantes derivan de la información, no siempre esmerada, que se les ha facilitado antes de inscribirse para cursar los estudios.

En el caso de la queja 04764/08, la interesada manifestaba su descontento con la actitud de la Universitat Oberta de Catalunya, que le denegaba el cambio de la asignatura en que se matriculó a través del Ateneo Universitario.

Es preciso informar adecuadamente a los estudiantes antes de que formalicen las matrículas universitarias

El Síndic se interesó por la información que se facilitaba a los alumnos con carácter previo a la formalización de la matrícula, tanto con relación a los eventuales cambios de asignaturas como al acceso al contenido del apartado “conocimientos previos”, y finalizó su actuación cuando la interesada manifestó que, tras esa intervención, el asunto se había resuelto favorablemente para sus intereses.

En el caso de la queja 01458/09, la interesada, que había obtenido el título de bachillerato con matrícula de honor, no pudo gozar de una exención de los precios públicos en el primer año de matrícula de sus estudios universitarios porque la nota obtenida en la selectividad la desplazó de su primera opción de estudiar en la Universidad Autónoma de Bellaterra a estudiar en la Universidad de Vic, que no se rige por el decreto de precios de los servicios académicos.

Pero la interesada expuso que el Departamento de Innovación, Universidades y Empresa le informó telefónicamente de que este derecho no caducaba y que, por lo tanto, si no lo podía utilizar en su primer año en la UVIC, podría hacerlo otro año en la Universidad pública mediante el traslado del expediente o la matriculación en otra carrera.

En junio de 2008, la interesada consiguió el traslado de su expediente a la UAB, pero la Universidad no aceptó la exención porque no se cumplía el requisito de ser su primer año y el primer curso en que se matriculaba. La persona interesada se quejaba de la información recibida y reclamaba una solución para poder ejercer su derecho a la mencionada exención.

El Síndic se dirigió tanto al Departamento como a la UAB para pedir información y se le comunicó que, por indicación de la rectora de la Universidad Autónoma de Barcelona, se habían dado las instrucciones oportunas a Gestión Académica de la Facultad de Biociencias para que se efectuasen los trámites adecuados para reintegrar a la interesada el importe correspondiente a los créditos de las asignaturas que matriculó como nuevas al incorporarse en la UAB.

Igualmente, se informó al Síndic de que, con el fin de evitar confusiones en la interpretación del artículo relativo a las exenciones en concepto de matrícula de honor y premio extraordinario de bachillerato, en la propuesta de decreto de precios para el curso 2009-2010 se había intentado aclarar al máximo la aplicación de estas exenciones, de modo que se redactó el artículo de la forma más esmerada y clara posible y consensuando dicha redacción con las Universidades para evitar en el futuro que se plantease cualquier duda a los estudiantes y se produjesen situaciones como la vivida por la promotora de la queja.

1.2. Becas

Las becas son la principal ayuda económica para que las personas en situación más desfavorecida económicamente, pero con buenos resultados académicos,

puedan tener las máximas oportunidades de estudio.

Anualmente, el Ministerio de Educación convoca esas ayudas para estudios universitarios, y en este año, como ya se hizo en el año anterior y con el fin de facilitar la difusión de la oferta y la tramitación de su solicitud para el curso 2009-2010, en julio se convocaron conjuntamente las becas de carácter general para los estudiantes que cursarán los estudios en su comunidad autónoma y las becas de movilidad para los que los cursarán en una comunidad autónoma diferente a la del domicilio familiar.

Este año, se ha tramitado en la institución la queja 02534/09, en que el promotor manifestaba su descontento con el hecho de que el Consorcio de Educación de Barcelona no hubiese tramitado la beca general de movilidad y residencia que presentó en la Escuela Superior de Música de Cataluña para el curso 2008- 2009 con relación a los estudios de Grado Superior de Música en el centro mencionado.

Cuando en junio de 2009 ya se había acabado el curso, a la persona interesada le constaba, según las conversaciones telefónicas mantenidas con el consorcio, que había retraso en la tramitación. Aparte del perjuicio económico que le suponía este retraso, la persona interesada puso de manifiesto que, para pedir la beca para el curso 2009-2010, tenía que acreditar si había recibido una beca para el curso anterior y su cuantía.

Igualmente, la persona interesada indicó que se había puesto en contacto con el Ministerio de Educación, que le confirmó que no disponía de sus datos con relación a la convocatoria de becas para el curso 2008-2009, razón por la que el Síndic pidió información a la Administración sobre dicho asunto.

El consorcio comunicó al Síndic que se había tramitado la solicitud de beca, pero que el nuevo sistema de tramitación telemática a través de la página web del Ministerio de Educación había comportado una serie de dificultades de gestión informática de los ficheros, lo cual estaba atrasando mucho todo ese proceso.

Igualmente, ponía de relieve que las becas de movilidad no están incluidas en el convenio firmado entre el Ministerio de Educación y el Departamento de Educación y, por lo tanto, la adjudicación dependía del Ministerio de Educación, si bien informó al Síndic que se venía haciendo el seguimiento de este proceso en contacto permanente con el Servicio de Gestión de Becas y Ayudas del Departamento de Educación, que era el responsable de gestionarlo.

Aun así, dado que el Consorcio informó al Síndic que antes del día 30 de septiembre –momento en que finalizaba el plazo para solicitar las becas del curso 2009-2010– la persona interesada tendría que haber recibido una respuesta sobre la concesión o denegación de la beca 2008-2009, la institución efectuó gestiones telefónicas durante el mes de septiembre de este año para poder proporcionar a la persona interesada alguna que otra información.

Es preciso evitar el retraso en la tramitación de las becas y definir los criterios de acreditación del cumplimiento de los requisitos para su concesión

Finalmente, se pudo comunicar a la persona interesada que la beca había sido propuesta por concedérsela.

También se ha tramitado este año la queja 01164/09, promovida por el padre de una alumna disconforme con relación a la denegación a su hija de una beca de carácter general y de movilidad para cursar estudios universitarios en la Universidad de Girona en el año 2008-2009, que le fue denegada por la Agencia de Gestión de Ayudas Universitarias y de Investigación (AGAUI) mediante una resolución motivada en la falta de acreditación de independencia económica y familiar.

Si bien se concluyó que no había existido una actuación administrativa irregular en la denegación de la beca a la hija del promotor –que no pudo acreditar la concurrencia de los dos requisitos acumulativos establecidos en la convocatoria con relación a la independencia económica–, la presentación de esta queja dio lugar a la apertura de la actuación de oficio 01399/09, que se dirigió al Defensor del Pueblo, por razones de competencia material, para que estudiase la posibilidad de recomendar al Ministerio de Educación que estableciese unos criterios para las convocatorias de becas universitarias para la determinación de la acreditación suficiente de la independencia económica de los demandantes.

En julio de este año, el Defensor del Pueblo informó al Síndic de Greuges de la admisión a trámite y de la solicitud de información que había enviado al organismo estatal, respecto de la cual, en noviembre, comunicó que se había pedido una ampliación.

2. Profesores e investigadores

En este apartado del informe se incluyen las quejas más significativas presentadas por profesores e investigadores. Cabe destacar, asimismo, que este año no se ha tramitado ninguna queja nueva con relación al personal de Administración y servicios.

La queja 01306/09 se refiere a la disconformidad de la interesada por lo que considera un incumplimiento, por parte de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario (ACU), del acuerdo suscrito en fecha de 3 de noviembre de 2006 por el que la ACU reconoce las evaluaciones efectuadas por la Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora (CNEAI) sobre la actividad investigadora del profesorado que lo haya solicitado en sus sucesivas convocatorias.

El fundamento de esta afirmación se basa en el hecho de que, por resolución del Departamento de Innovación, Universidades y Empresa de 13 de junio de 2008, se determinó que “[...] en ese sentido, sólo se evaluará o, si procede, se reconocerá el último periodo normal evaluado negativamente, siempre y cuando se siga lo que dispone el apartado 8.8”.

De este modo, en virtud de una resolución del Departamento posterior a la fecha del acuerdo –que no se ha modificado–, se introducen condicionantes al reconocimiento automático previsto en el acuerdo de 3 de noviembre de 2006.

Cuando la interesada pidió un reconocimiento sin condicionantes de la evaluación positiva hecha por la CNEAI del periodo de investigación 2000-2005, sobre la base del acuerdo firmado entre ambos organismos, la ACU alegó que el reconocimiento no es universal ni automático, sino que hay un procedimiento de revisión administrativa previa para determinar si se cumplen los requisitos establecidos en el procedimiento (requisitos que, en definitiva, han sido introducidos por la Resolución IUE/3619/2007, de 30 de noviembre de 2007, cuyo punto 2.5 fue introducido por la resolución de 13 de junio), y que, si la solicitud y el resto de la documentación cumplen lo que establece el procedimiento mencionado, el expediente se envía a la Comisión de Evaluación de la Investigación, que es la que, finalmente, acuerda el reconocimiento de la actividad evaluadora efectuado por la CNEAI.

Dado que el acuerdo firmado en 2006 tiene una vigencia indefinida y determina (punto 6) que la resolución de los problemas de interpretación y de cumplimiento depende de la comisión de seguimiento encargada de conocer la interpretación y aplicación del acuerdo –que debe estar compuesta por representantes de la Coordinadora General de la

CNEAI y el responsable del Área de Investigación de la ACU Cataluña–, el Síndic pidió que se reuniese dicha comisión de seguimiento para que se pronunciase sobre si la resolución de no admisión de la solicitud de reconocimiento de la evaluación positiva, obtenida por la interesada de la CNEAI en fecha de 10 de junio de 2008, suponía el incumplimiento del acuerdo de 3 de noviembre de 2006.

Igualmente, el Síndic recomendó que, en el supuesto de que la ACU no pudiese hacer efectivo el reconocimiento automático de las evaluaciones efectuadas por la CNEAI –un reconocimiento al que induce la literalidad del artículo primero del acuerdo mencionado–, se realizase una modificación de modo que, de forma clara e indudable, se conociesen los condicionantes a los que dicho reconocimiento se somete.

La Comisión de Evaluación de la Investigación se ratificó en su posición inicial de negarse a practicar el reconocimiento, pero aceptó la recomendación formulada por el Síndic, de modo que la comisión de seguimiento del acuerdo acordó plantear dicha modificación a los órganos directivos tanto de la ACU como de la CNEAI.

El promotor de la queja 02093/09 expuso al Síndic su disconformidad con relación a la falta de respuesta a los escritos enviados al director de la Institución Catalana de Investigación y Estudios Avanzados (ICREA), que tenían por objetivo optar al premio que se otorgaba en la convocatoria del programa ICREA Academia 2008.

El programa iba dirigido a incentivar y recompensar la excelencia investigadora del personal docente e investigador doctor con vinculación permanente con las Universidades públicas de Cataluña, y se remarcaba que iba destinado exclusivamente al profesorado universitario que efectúa investigación en la Universidad.

Al interesado, se le comunicó que había sido seleccionado para uno de los premios, pero al cabo de poco tiempo se le comunicó que pertenecía a un instituto con personalidad jurídica propia y, por ese motivo, no cumplía las condiciones de la convocatoria.

Aun así, el interesado había aportado la documentación que certificaba que desarrollaba exclusivamente la investigación en la UAB con dedicación completa en régimen laboral docente fijo, razón por la que pedía que se retirasen las objeciones a su candidatura.

En consecuencia, el Síndic manifestó que, salvo que se dispusiese de alguna otra información que probase que el interesado no cumplía el requisito exigido

al perfil del candidato de desarrollar exclusivamente la investigación en la Universidad, el interesado no había incumplido las bases de la convocatoria, ni existía motivo alguno que avalase su exclusión para participar en la convocatoria de los premios. Por lo tanto, sugirió que el Departamento de Innovación, Universidades y Empresa revisase la decisión tomada.

El Departamento envió al Síndic un informe de la ICREA según el cual el aspecto del vínculo de los profesores con los centros no estaba bien definido y que, de cara al año 2009, las adscripciones se habían clarificado para que, a partir de entonces, no existiese duda alguna sobre qué vinculación tienen los profesores con los centros de investigación. De hecho, consideraba que en estos momentos ya está claro que la persona interesada no estaba adscrita al centro de investigación, sino que sólo era asociado.

El Síndic entendió –y así lo manifestó al Departamento– que la situación del interesado como candidato al premio no había variado por el hecho de que en las bases de la convocatoria del año 2009 se hubiesen introducido aclaraciones, e insistió en señalar que, en el momento en que el interesado fue excluido, había demostrado que cumplía el requisito exigido al perfil del candidato.

La promotora de la queja 04677/09, profesora de la Universidad de Lleida (UdL), se dirigió al Síndic por su disconformidad con la denegación, por parte de la Universidad, de la ayuda que el Programa Doctora Martina Castells otorga al profesorado a tiempo completo para la finalización de tesis doctorales.

La interesada manifestaba que la denegación de su solicitud, de acuerdo con la resolución recibida, se basaba en el incumplimiento de los requisitos de la normativa reguladora de la ayuda, si bien se le concedería dicha ayuda si inscribía su tesis doctoral en la UdL.

La promotora de la queja había pedido la ayuda y justificaba, en su solicitud, las razones por las que la inscribía en la Universidad de Barcelona, ya que, en el punto 10 de las bases del programa, se establecía literalmente que “únicamente pueden ser incluidas en este programa las tesis doctorales que sean leídas en la Universidad de Lleida. Las excepciones a esta limitación tienen que ser aprobadas por el Consejo de Gobierno a propuesta de la comisión conjunta, explicada en el punto siguiente”.

La Comisión, integrada por las comisiones de personal académico y la de doctorado, en sesión conjunta, tenía que elevar una propuesta de resolución de la convocatoria al Consejo de Gobierno para su aprobación.

El Síndic pidió información a la UdL con relación a este asunto y constató que, de acuerdo con el acta de la comisión, a la que sólo habían asistido dos personas y habían excusado su asistencia un total de dieciséis, uno de los asistentes apuntó la existencia de un antecedente y, también, el punto 10 de las bases, para informar negativamente sobre la solicitud de la interesada.

El acta, de 24 de julio de 2009, que no estaba firmada ni aprobada, data del 2 de diciembre de 2009, de acuerdo con una nota que consta en la documentación enviada a la institución, y parece que sirvió de fundamento al Consejo de Gobierno ese mismo día para resolver la denegación de la concesión de la ayuda a la interesada, sin otra motivación que no haber cumplido los requisitos de la normativa.

El Síndic, aparte de poner el acento en la asistencia de únicamente un 11% de los miembros de la comisión que debía formular la propuesta de resolución, ha manifestado a la Universidad su desacuerdo con la incongruencia de establecer en las bases de convocatoria de la ayuda la posibilidad de no cumplir un requisito, condicionándolo a la aprobación de un órgano de la Universidad, para, después, denegar su concesión únicamente sobre la base del incumplimiento de dicho requisito.

El ejercicio de potestades discrecionales no está exento del deber de motivar las resoluciones administrativas

La discrecionalidad alegada por la UdL para determinar la aplicación de la excepcionalidad comporta el ejercicio de una potestad que permite a la institución la elección entre una pluralidad de soluciones justas, o, dicho de otro modo, la posibilidad de optar entre alternativas igualmente justas desde la perspectiva del derecho.

El ejercicio de potestades discrecionales por parte de la Administración, incluida la institucional, como es el caso, no está exento de motivación por disposición legal (artículo 54.1.f) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sólo permite la supervisión del Síndic de Greuges en los casos en que exista una actuación arbitraria a la hora de optar entre varias soluciones y se fomente la decisión en criterios extrajurídicos (de oportunidad, de

conveniencia, etc.), no incluidos en la Ley, y que se remiten al juicio subjetivo de la Administración.

En el supuesto planteado en la queja, no existe prueba alguna que acredite que, tras examinar las alegaciones formuladas por la interesada en el momento de la solicitud de la ayuda –en que exponía las razones por las que quería que se le aplicase la posible excepción que recogían las bases de la convocatoria del requisito de leer su tesis en otra Universidad–, éstas se hayan rechazado aplicando un criterio u otro que sirva de fundamento a la decisión adoptada.

Vistas estas consideraciones, el Síndic ha pedido a la Universidad que revise la decisión tomada en su día por falta de motivación de la resolución denegatoria de la concesión de la ayuda.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 00024/09	Presuntas irregularidades administrativas en los expedientes de homologación de títulos
Q 00285/09	
Q 00541/09	
Q 02405/09	
Q 04764/08	Denegación de un cambio de asignatura
Q 01458/09	Falta de exención de los precios públicos a una alumna con matrícula de honor en el bachillerato
Q 02534/09	Falta de tramitación de una beca general de movilidad
Q 01164/09	Denegación de una beca general de movilidad
A/O 01399/09	Criterios en las convocatorias de becas universitarias para la determinación de la acreditación suficiente de la independencia económica de los demandantes
Q 01306/09	Falta de cumplimiento de un acuerdo por parte de la ACU
Q 02093/09	Falta de respuesta a los escritos enviados a la Institución Catalana de Investigación y Estudios Avanzados
Q 04677/09	Falta de motivación de una denegación de una ayuda por parte de la Universidad de Lleida

4.3. Relaciones con las Administraciones

Las relaciones del Síndic con las Administraciones con responsabilidad educativa continúan siendo desiguales en función de las Administraciones afectadas y, sobre todo, según el tipo de problemática. En lo que concierne al Departamento de Educación de la Generalitat de Cataluña, se confirma la tendencia observada en el Informe Anual 2008, con una mejora general del

tiempo de respuesta. Dicha mejora es especialmente observable en las quejas que abordan situaciones específicas de vulneración de derechos, que se suelen corregir con inmediatez. En cambio, las situaciones que afectan a orientaciones de la política educativa no obtienen la misma celeridad de respuesta ni presentan la misma calidad. Así, en 2009, el seguimiento de los problemas del bachillerato nocturno o el funcionamiento de los espacios de bienvenida educativa han tenido respuestas excesivamente tardías y poco completas. Sin embargo, cabe destacar que el Departamento de Educación ha facilitado en todo momento el acceso del Síndic a centros y servicios dependientes de dicha consejería.

Por otra parte, cabe destacar una vez más la falta de reacción del Departamento a la hora de corregir algunas situaciones de vulneración de derechos claramente identificadas por la investigación del Síndic y confirmadas por otras Administraciones, o por el propio Departamento de Educación. Así, persiste la falta de actuación ante situaciones de falsos empadronamientos comprobados y dados de baja por parte de algunos Ayuntamientos, y se continúa observando que no hay consecuencia alguna sobre las escuelas que incumplen la normativa en los procesos de admisión o en el trato que reciben determinados niños.

En cuanto a los Ayuntamientos, un año más, cabe destacar la notable variabilidad en las relaciones con el Síndic, si bien puede destacarse una mejora global tanto en su calidad como en los plazos de respuesta. Esta mejora es plausible en el ámbito de las quejas relativas a falsos empadronamientos asociados a los procesos de preinscripción escolar. También cabe remarcar que ha aumentado el número de Ayuntamientos que solicitan la intervención del Síndic ante casos relacionados con las transferencias o ayudas del Departamento de Educación para cubrir necesidades relativas al transporte y el comedor escolar.

En cuanto a las relaciones con las Universidades y otras instituciones de investigación, así como con el Departamento de Innovación, Universidades y Empresa, es preciso remarcar que hay una buena colaboración con la institución del Síndic en cuanto al envío de la información y su contenido.

4.4. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

Queja 02605/08

Falta de planificación de la Administración educativa por la que veinte niños no pueden ser escolarizados en ninguna escuela de un barrio de Cornellà

Si esta demanda escolar del barrio se mantiene o crece en próximos procesos de admisión, el Síndic sugiere que se tomen las medidas pertinentes para evitar que

la situación de este año se repita. Estas medidas no pasan necesariamente por la creación de centros o por la ampliación de líneas. El Síndic sugiere otros instrumentos de planificación, como la zonificación, que pueden ayudar a garantizar a las familias que residen en el barrio de Fontsa-Fatjó una escolarización de más proximidad.

Acepta parcialmente la resolución

Queja 00287/08

Disconformidad por el desequilibrio de plazas de parvularios municipales entre distritos de Barcelona

Tras estudiar toda la información, el Síndic interpreta que Sant Martí es el distrito objeto de actuación prioritaria. Por ello, sugiere, en todo caso, que se dé prioridad a la creación de oferta en ese distrito y se reduzcan los desequilibrios existentes en la ciudad en lo referente a la provisión de oferta.

No acepta la resolución

Actuación de oficio 02038/07

Criterios de acceso y baremo que se aplican en los parvularios municipales de Salt

Actuación de oficio sobre los criterios de acceso y el baremo que se aplican en los parvularios municipales de Salt.

No acepta la resolución

Queja 04658/07

Falta de ayuda económica de los Servicios Sociales de Vall d'Hebron para el comedor escolar de sus hijos

Una vez valorada toda la información, el Síndic sugiere que se reconsidere la resolución de los problemas económicos relativos al pago del servicio de comedor correspondiente al curso 2006-2007, si procede, en coordinación con otras Administraciones implicadas. Tras recibir respuesta, el Síndic sugiere que, en coordinación con el Ayuntamiento de Barcelona y con el Departamento de Educación, se tomen las medidas correspondientes para evitar que esas circunstancias se vuelvan a producir en el futuro, y que se actúe en consecuencia en el caso objeto de queja (si conviene, abonando el tercio de la deuda que la persona interesada tiene con el centro).

Acepta la resolución

Queja 00493/08

Presunto impedimento del Departamento de Educación a un alumno que sufre el síndrome de Asperger para participar en colonias escolares

Tras analizar toda la información, el Síndic sugiere que en próximas colonias, y siempre y cuando no se haya hecho precedentemente, se destinen todos los recursos necesarios para facilitar la participación del alumno en cuestión en las colonias del centro. Si con un profesional de soporte se pueden minimizar los riesgos argüidos por el equipo de asesoramiento psicopedagógico, dicho alumno tendría que poder asistir a las colonias.

No acepta la resolución

Queja 02544/08

Falta de planificación del Departamento de Educación ante la presunta saturación de la zona centro de Badalona

Tras analizar toda la información, el Síndic sugiere que en futuros procesos de admisión se tengan en cuenta otras variables, como, por ejemplo, la movilidad de familias entre zonas con hermanos escolarizados, y no sólo los datos del padrón, a la hora de planificar la oferta. También sugiere que se utilicen los medios y estrategias necesarios para resolver esta situación de saturación en el futuro. Finalmente, el Síndic sugiere al Departamento de Educación que defina un plan estratégico para combatir la segregación escolar.

Acepta la resolución

Queja 01110/08

Falta de respuesta del Departamento de Educación a una reclamación por atención incorrecta de un instituto de estudios secundarios a un alumno superdotado

Tras analizar toda la información, el Síndic sugiere que se valore el caso a través del equipo de asesoramiento psicopedagógico y que, si así lo solicitan los progenitores, se tenga en cuenta la posible superdotación intelectual del niño, y, en caso de confirmarse, se proporcione el apoyo necesario para garantizarle una escolarización adecuada.

Acepta la resolución

Queja 04777/08

Falta de planificación del Departamento de Educación de la oferta educativa y de la instalación de un aula cíclica en un centro de educación infantil y primaria

Una vez valorada toda la información del expediente, el Síndic sugiere que se mejore la planificación de la oferta, especialmente en los municipios con una elevada saturación, como es el caso de Badalona. También sugiere que no se aplique la medida del aula cíclica como se ha aplicado en Badalona porque vulnera el derecho de los niños a la igualdad de oportunidades educativas, y pide, además, que se precise cuántos municipios disponen de aulas cíclicas de esas características.

No acepta la resolución

Queja 02782/08

Falta de actuación del Departamento de Educación ante presuntos maltratos físicos y psicológicos a los alumnos de educación infantil por la coordinadora del centro

Tras analizar toda la información, el Síndic recuerda que la Administración tenía que aclarar la situación, con la salvedad que los hechos son difícilmente verificables *in situ*, que las denuncias formales no tendrían que ser necesarias y que las versiones contradictorias no prueban ni la existencia ni ausencia de irregularidades. Actualmente, el asunto que origina la queja es objeto de procedimiento judicial. Sobre la actuación del Departamento de Educación, el Síndic sugiere que en el futuro no se inhíba para aclarar y resolver denuncias sobre presuntas situaciones que vulneran gravemente los derechos de los niños.

No acepta la resolución

Actuación de oficio 04306/08**Falta de escolarización de menores por la grave masificación de los centros escolares de Badalona.**

Valorada la información del expediente, el Síndic sugiere mejorar la planificación de la oferta, especialmente en los municipios con una elevada saturación, como es el caso de Badalona. También sugiere que no se aplique la medida del aula cíclica como se ha aplicado en Badalona ya que vulnera el derecho de los niños a la igualdad de oportunidades educativas, y pide que se precise cuántos municipios disponen de aulas cíclicas de estas características

No acepta la resolución

Queja 02382/08**Falta de oferta escolar del Departamento de Educación en determinadas zonas del municipio de Reus**

Tras analizar toda la información, el Síndic sugiere que, para garantizar esa condición de proximidad, las zonas tendrían que tener una oferta de plazas más o menos suficiente para poder escolarizar la demanda escolar residente en la zona. Por este motivo, sugiere que se revise, conjuntamente con el Ayuntamiento de Reus, el modelo de zonificación de cara a próximos cursos, a fin de hacer posible la existencia de zonas geográficamente reducidas con un equilibrio más elevado entre oferta y demanda.

Acepta la resolución

Actuación de oficio 01295/07**Procesos de admisión en los centros docentes sostenidos con fondos públicos**

Una vez valorada toda la información, el Síndic cierra la actuación ya que recibió respuesta de la Administración a las recomendaciones contenidas en este informe –una parte de las cuales, como la que se refiere al alargamiento del periodo de reserva de plazas, se han incluido en la Ley de Educación de Cataluña.

Acepta parcialmente la resolución

Queja 02477/08**Falta de previsión de la Administración educativa por la oferta insuficiente de plazas en un parvulario de Corbera de Llobregat**

Tras valorar la información, el Síndic recomienda que se revise la normativa de admisión para ajustar al máximo el acceso a la oferta a las necesidades presentes en el municipio. También sugiere que se desarrolle activamente y se formalice una política de becas de acceso a los parvularios para las familias con menos recursos económicos. Vista la información del Departamento de Educación, en el sentido de que no le constaba que existiese guardería privada alguna en el municipio que hubiese solicitado esa subvención, el Síndic sugiere al Ayuntamiento de Corbera de Llobregat que dé a conocer la existencia de esa subvención a los centros en cuestión, para que puedan solicitarla si así lo consideran necesario.

Acepta parcialmente la resolución

Queja 01903/08**Disconformidad por la falta de oferta del Departamento de Educación de plazas escolares en la zona de El Poble-****nou de Barcelona**

Una vez valorada toda la información del expediente, el Síndic sugiere que se analice a fondo el comportamiento de la demanda y, si procede, se amplíe la oferta escolar existente en el barrio de cara al próximo curso escolar.

Pendiente de respuesta a la resolución

Queja 02975/08**Irregularidades del Ayuntamiento de Cornellà de Llobregat en el procedimiento de sorteo de acceso a los parvularios municipales**

Tras analizar toda la información de los expedientes, el Síndic sugiere que o bien se declare nulo el sorteo del día 2 de junio de 2008 o bien se resarza de oficio a las personas a las que se ha vulnerado su derecho a participar en igualdad de condiciones en el primer sorteo..

Pendiente de respuesta a la resolución

Queja 00290/08**Irregularidades del Ayuntamiento de Viladecavalls en el cierre de una escuela-taller**

El Síndic sugiere que el Ayuntamiento de Viladecavalls facilite toda la información y documentación a una persona interesada en acceder a un nuevo puesto de trabajo.

Acepta la resolución

Queja 01759/08**Disconformidad por los requisitos establecidos por la Administración para los programas de calificación profesional inicial**

Valorada toda la información, el Síndic sugiere al Departamento de Trabajo y al de Educación que se pongan de acuerdo para posibilitar el acceso de los jóvenes extranjeros en situación legal no regular a los programas de calificación profesional inicial (PCPI), sin perjuicio de qué departamento subvencione esa oferta educativa. El Síndic sugiere también que se asegure que todo el alumnado que cumple los requisitos pueda cursar los PCPI, con independencia de su situación legal; si procede, mediante la coordinación con el Departamento de Trabajo o cualquier otro medio que se considere útil para hacerlo efectivo.

Acepta la resolución

Queja 05360/08**Disconformidad por las condiciones del transporte escolar en un centro de educación especial**

Valorada toda la información el Síndic sugiere que se garantice que la duración del servicio no exceda en ningún caso de una hora.

Pendiente de respuesta a la resolución

Queja 05098/08**Denegación por el Ayuntamiento de transporte adaptado colectivo a dos niños pluridiscapacitados**

El Síndic sugiere que se proporcione transporte a los alumnos de ese parvulario, y que se den las ayudas necesarias para que se pueda realizar dicho transporte.

Acepta la resolución

5. INMIGRACIÓN

5.0. Inmigración en cifras

5.1. Introducción

5.2. La nueva competencia catalana sobre la ejecución laboral

5.3. Una instrucción desconocida

5.4. El reagrupamiento familiar de ascendentes: una posible duplicidad en la valoración de los documentos

5.5. Las condiciones del ascendente reagrupable

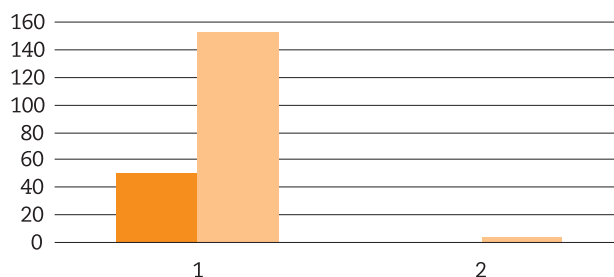
5.6. La función orientadora

5.7. Relaciones con las administraciones

5.0. Inmigración en cifras

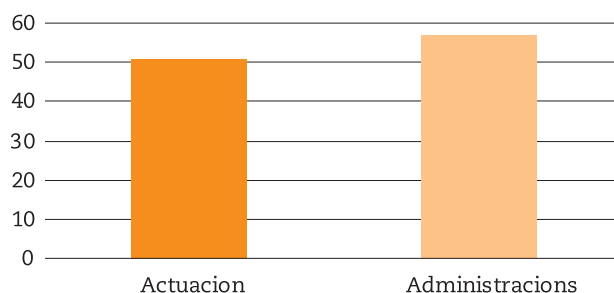
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el 2009

	AO	Q	C	Total
1 Gestión administrativa de la extranjería	0	51	152	203
Gestión administrativa de la extranjería	0	0	14	14
Matrimonios mixtos	0	1	10	11
Nacionalidad	0	1	20	21
Permisos de arraigo	0	7	5	12
Permisos de modificación	0	9	4	13
Permisos de reagrupamiento	0	5	16	21
Permisos de renovación	0	7	25	32
Permisos iniciales	0	6	20	26
Procesos de regularización	0	1	10	11
Visados	0	7	20	27
Otros	0	7	8	15
2 Marco normativo de la extranjería	0	0	4	4
Total	0	51	156	207



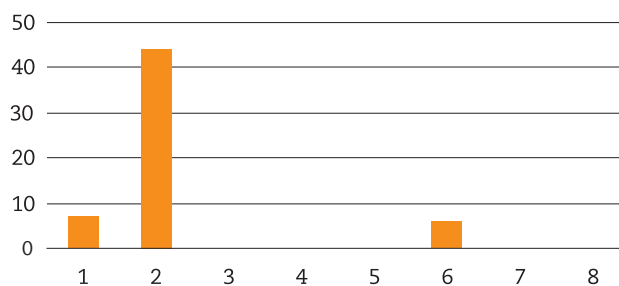
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	Actuaciones	Adm.
Una administración afectada	45	45
Dos administraciones afectadas	6	12
Total	51	57



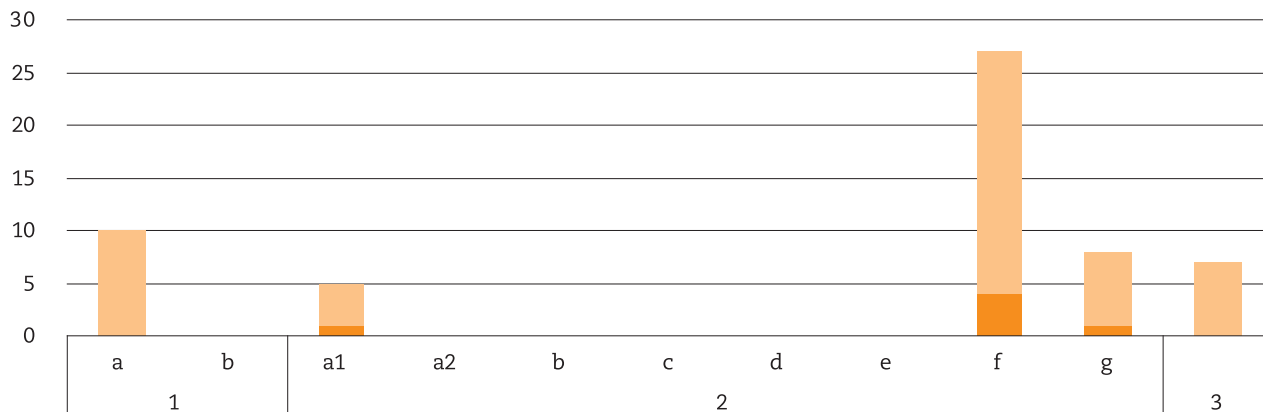
c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el 2009

Tipo de administración	AO	Q	Total
1 Administración autonómica	0	7	7
2 Administración general del Estado	0	44	44
3 Administración institucional	-	-	-
4 Poder legislativo estatal, autonómico y europeo	-	-	-
5 Administración de justicia	-	-	-
6 Administración local	0	6	6
7 Servicios de interés general	-	-	-
8 Otras administraciones	-	-	-
Total	0	57	57



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el 2009

	<2009	2009	Total	
1 Actuaciones en tramitación	0	10	10	17,54%
a Actuaciones previas a la resolución del Síndic	0	10	10	17,54%
b Pendiente de respuesta a la resolución del Síndic				0,00%
2 Actuaciones finalizadas	6	34	40	70,18%
a Actuación correcta de la Administración	1	4	5	8,77%
a1 Antes de la intervención del Síndic	1	4	5	8,77%
a2 Después de la resolución del Síndic				0,00%
b Acepta la resolución				0,00%
c Acepta parcialmente la resolución				0,00%
d No acepta la resolución				0,00%
e No colabora				0,00%
f Trámite con otras instituciones	4	23	27	47,37%
g Desistimiento del promotor	1	7	8	14,04%
3 No admitida	0	7	7	12,28%
Total	6	51	57	100,00%



5.1. Introducción

Al igual que se ha hecho en años anteriores, es preciso recordar que el Síndic no puede investigar directamente los casos relativos a la inmigración desde el año 2007 por la entrada en vigor de una circular del delegado del Gobierno del Estado en Cataluña que prohíbe a la Administración estatal radicada en esa comunidad contestar las peticiones de información del Síndic. Sin embargo, el Síndic ha llevado a cabo actuaciones en ese ámbito en un doble sentido.

Por una parte, como se pone de relieve en el apartado siguiente, las quejas recibidas por la institución relativas a la extranjería han sido dirigidas al Defensor del Pueblo, competente para tramitarlas, después de la recopilación de la información necesaria para resolverlas y de un estudio esmerado del tema que también se adjunta al envío al Defensor.

Por otra parte, la institución ha llevado a cabo una intensa labor de orientación a los ciudadanos. La complejidad de la materia y la falta de información a las personas interesadas provocan que muchos inmigrantes desconozcan cuál es su situación administrativa real o, sobre todo, qué posibilidades les ofrece el sistema legal vigente. En ese sentido, al final del apartado siguiente, se recoge un epígrafe en que se describen algunos casos que se inscriben dentro de la labor orientadora del Síndic en materia de extranjería.

5.2. La nueva competencia catalana sobre la ejecución laboral

La Ley Orgánica 6/2006, de 19 de junio, de Reforma del Estatuto de Autonomía de Cataluña, ha comportado la plasmación estatutaria no sólo de la participación de la Generalitat en la determinación del contingente de trabajadores extranjeros o de las competencias asistenciales o de integración, sino también de las competencias que implican una intervención directa en la situación jurídica administrativa de los inmigrantes.

En concreto, el artículo 138.2 del Estatuto otorga a la Generalitat la competencia ejecutiva en materia de autorización de trabajo de los extranjeros, que ha de ejercer de modo coordinado con el Estado, que es quien tiene la competencia exclusiva en materia de entrada y de residencia. De ese modo, corresponde a la Generalitat la tramitación y la resolución de las autorizaciones iniciales de trabajo por cuenta propia, o de otro, y la resolución de los recursos que se le presenten, y también la aplicación del régimen de inspección y de sanción.

La Comisión Mixta de Transferencias Estado-Generalitat acordó, el 12 de febrero de 2009, el traspaso de

funciones y servicios a la Generalitat de Cataluña en materia de inmigración. La puesta en funcionamiento efectivo del traspaso de esta competencia ha requerido, en primer lugar, una modificación del Reglamento de Extranjería para adecuar la intervención de dos Administraciones públicas diferentes en el procedimiento de autorización inicial de residencia y trabajo, hecho que tuvo lugar con el Real Decreto 1162/2009, de 10 de julio, por el que se modifica el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros. En segundo lugar, se necesitó también la aprobación específica, por medio del Real Decreto 1463/2009, de 18 de septiembre, del acuerdo de la Comisión Mixta por el que se traspasan las funciones y los servicios a la Generalitat de Cataluña en materia de inmigración, acuerdo que también fija que el traspaso se hará efectivo a partir del 1 de octubre de 2009.

De esta manera, Cataluña se ha convertido en la primera comunidad autónoma que asume la competencia de otorgamiento de las autorizaciones iniciales de trabajo de las personas extranjeras. En la práctica, eso tiene que redundar en una mejora, en cuanto a la agilidad y rapidez, a la hora de atender a los empresarios interesados en contratar a una persona inmigrante para trabajar en Cataluña por primera vez. Por una parte, se incrementa el número de oficinas públicas donde se puede hacer este trámite, de modo que se pasa de las cuatro oficinas de extranjería de cada una de las subdelegaciones del Gobierno en Cataluña a un total de diez oficinas de trabajo de la Generalitat (SOC). Por otra parte, dado que las oficinas del SOC son las que tienen que conocer mejor el estado real del mercado laboral en cada momento, eso les permitirá calibrar tanto la oferta como la demanda en el ámbito local.

En definitiva, la Generalitat será quien emitirá y notificará la resolución de autorización inicial de trabajo, que se tendrá que dictar de modo conjunto y coordinado con la resolución sobre la autorización de residencia. Esta resolución conjunta puede ser impugnada ante cualquier órgano que la firme.

A partir de ahora, el Síndic resolverá quejas sobre la tramitación de la autorización inicial de trabajo de los extranjeros

Uno de los tipos de autorizaciones iniciales de trabajo objeto del traspaso es el que se deriva de la solitud de modificación de la situación de estancia por estudios a la situación de residencia y trabajo por

cuenta ajena o por cuenta propia. Esta solicitud, presentada el 20 de mayo de 2009 en la Delegación del Gobierno en Cataluña, y la falta de respuesta pese al transcurso de tres meses, es lo que motivó la presentación de la queja 05242/09. La persona interesada exponía que, dado que la Oficina de Extranjeros en Barcelona excusaba el retraso en resolver en el traspaso de las competencias a la Generalitat, el día 1 de octubre de 2009, fecha en que el traspaso se hizo efectivo, contactó con el SOC, que no supo explicarle el estado en que se encontraba su expediente ni quién lo tenía que resolver.

Vista esa situación, el Síndic decidió interesarse directamente por este asunto y se puso en contacto con el Departamento de Trabajo, sin que hasta ahora haya recibido respuesta alguna. Sin embargo, y a raíz de la consulta efectuada en línea por medio de la web a que remite la página web del SOC, se ha podido saber que la resolución fue resuelta de manera favorable el 2 de diciembre de 2009, hecho que se comunicó telefónicamente al interesado.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 05242/09	Falta de respuesta a una solicitud de residencia y trabajo en el curso del traspaso de competencias a la Generalitat de Cataluña

5.3. Una instrucción desconocida

La Dirección General de Inmigración (DGI) tiene atribuida la competencia de elaborar instrucciones en materia de inmigración dirigidas a los órganos periféricos de la Administración General del Estado. Las instrucciones se recogen en la página web de la DGI y, por lo tanto, es una forma de darles publicidad. Sin embargo, la institución ha recibido dos quejas de contenido idéntico (Q 05181/09 y Q 05520/09) en que se cuestionan decisiones dictadas sobre la base de una instrucción que no ha sido dictada por la DGI, sino por la Subdelegación del Gobierno en Barcelona. Se trata de una instrucción que, si se confirma, limitaría el contenido del ejercicio del derecho al reagrupamiento familiar.

En primer lugar, establece que no se pueden emitir informes sobre la disponibilidad de la vivienda a favor de una persona extranjera cuando conste que esta persona ya ha solicitado un informe con relación a otra vivienda, hasta que hayan transcurrido seis meses desde la solicitud inicial. En segundo lugar, la instrucción determina que se tienen que denegar las autorizaciones de residencia por reagrupamiento familiar, pese a que se aporte un informe favorable sobre la disponibilidad de la vivienda,

cuando conste que en los doce meses anteriores ya se haya emitido algún que otro informe anterior sobre la misma vivienda. En tercer lugar, fija que se denieguen las autorizaciones de residencia por reagrupamiento familiar en los supuestos en que, en una misma vivienda, pese a su amplitud, vivan dos unidades familiares. Finalmente, dicha instrucción recoge que no se aceptan las solicitudes de autorización de residencia por reagrupamiento familiar en las que se aporte un acta notarial sobre la disponibilidad de la vivienda, pese a que se acredite que la corporación local no ha emitido el informe en los quince días siguientes a la solicitud.

Esas directrices chocan frontalmente con la regulación que contiene el Reglamento de Extranjería en lo referente al informe municipal sobre la disponibilidad de la vivienda. El artículo 42 del Reglamento de Extranjería regula el procedimiento para el reagrupamiento familiar. Con la solicitud, se tiene que adjuntar, entre otros documentos, la justificación documental que acredite la disponibilidad por parte del reagrupante de una vivienda adecuada para atender las necesidades del reagrupante y su familia. Este requisito hay que justificarlo mediante un informe que tiene que emitir la corporación local del lugar de residencia del reagrupante, en un plazo máximo de quince días contados desde la solicitud. Subsidiariamente, se puede justificar este requisito mediante un acta notarial mixta de presencia y manifestaciones en el caso de que la corporación local no haya emitido el informe de disponibilidad de vivienda en el plazo indicado.

Las directrices de la Dirección General de Inmigración chocan frontalmente con el Reglamento de Extranjería en lo que concierne al informe sobre vivienda

Asimismo, el contenido de la presunta instrucción choca con la regulación que contiene el artículo 18 de la Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, por la que se reforma la Ley Orgánica de Extranjería. El artículo 18 dispone que el reagrupante tiene que acreditar, en las condiciones que se fijen reglamentariamente, que dispone de vivienda adecuada, y las comunidades autónomas –o, si procede, los ayuntamientos– tienen que informar sobre la adecuación de la vivienda a efectos del reagrupamiento familiar.

En este marco, la queja 05181/09 denuncia que, a causa de la instrucción mencionada, la solicitud de informe sobre disponibilidad de vivienda no fue resuelta por el Ayuntamiento de Barcelona porque había detectado que no habían transcurrido seis meses desde la presentación de otra solicitud formulada por el mismo ciudadano extranjero con relación a una vivienda diferente, y resuelta de modo negativo.

La queja 05520/09 denuncia la resolución denegatoria emitida por la Subdelegación del Gobierno en Barcelona, pese al informe favorable del Ayuntamiento, por el hecho de que el reagrupante no había justificado documentalmente la disponibilidad de una vivienda adecuada. Lo que aparentemente parecía una contradicción fue aclarado, según indica la promotora de la queja, cuando una persona de la Oficina de Extranjeros le comentó que el motivo de la denegación recaía en el hecho de que el Ayuntamiento había emitido un informe sobre la misma vivienda cuando aún no habían transcurrido doce meses desde la emisión de un informe sobre la misma vivienda.

El Síndic ha trasladado ambos asuntos al Defensor del Pueblo y, a petición de las promotoras de las quejas, a la Síndica de Greuges de Barcelona, por lo que se refiere a la falta de respuesta expresa del Ayuntamiento de Barcelona a la solicitud de informe, ya que supone el incumplimiento de la obligación de la Administración de resolver de forma expresa las solicitudes que le formulen los ciudadanos. La respuesta del Ayuntamiento, aunque sea denegatoria, abriría la vía para poder interponer los recursos administrativos y jurisdiccionales pertinentes.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 05181/09	Presunta instrucción que limita el
Q 05520/09	derecho al ejercicio del reagrupamiento familiar

5.4. El reagrupamiento familiar de ascendientes: una posible duplicidad en la valoración de los documentos

Aclarar el procedimiento establecido para la concesión de las autorizaciones de residencia y de los visados para el reagrupamiento familiar, de modo que queden delimitadas de forma más racional las competencias de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y las de los consulados a la hora de valorar los requisitos exigidos, fue una de las recomendaciones emitidas por el Defensor del Pueblo a raíz de las quejas recibidas por la denegación de visados de residencia para el reagrupamiento familiar de ascendientes cuando, en cambio, hay una autorización de resi-

dencia favorable emitida por la Subdelegación del Gobierno.

La situación descrita es la que se plantea en las quejas 00323/07 y 04996/07, en que, pese a que se acredita la obtención de la autorización de residencia a favor de ascendientes, los visados son denegados por el Consulado de España en Quito, por no haber acreditado razones que justifiquen la necesidad de autorizar la residencia de los ascendientes en España. La divergencia se centra, según la recomendación del Defensor, en la valoración de las razones que acreditan la necesidad de autorizar la residencia en España y las relativas a la dependencia económica. Mientras que la Subdelegación del Gobierno considera que sí hay razones y motivos suficientes que justifican la necesidad de autorizar la residencia del ascendiente, la misma documentación es valorada de modo contrario por la oficina consular.

Hay una disparidad de criterios entre los órganos del Estado a la hora de valorar algunos requisitos del reagrupamiento familiar.

Por una parte, se detecta que, en el caso de Ecuador, el consulado aplica el criterio de denegar el visado para el reagrupamiento familiar del ascendiente cuando éste tiene otros hijos en el país de origen. Este criterio no es compartido por el Defensor, y todavía menos si los hijos no disponen de recursos económicos para tenerlo a su cargo.

Por otra parte, el Defensor señala que, de acuerdo con el artículo 43.4 del Reglamento de Extranjería, sólo hay tres supuestos en que la misión diplomática o la oficina consular pueden denegar la concesión del visado: ante la existencia de indicios suficientes que permitan dudar de la identidad de las personas, de la validez de los documentos o de la veracidad de los motivos alegados en la solicitud. Sin embargo, los consulados acostumbran a valorar la misma documentación, ya examinada previamente por la Subdelegación del Gobierno, con un resultado que no es unificado.

Pero la recomendación del Defensor no ha sido aceptada por la Secretaría de Estado de Inmigración porque considera que, dado que los originales de los documentos se entregan en la oficina consular, es este órgano quien debe valorarlos. Además, a criterio de la Secretaría, detrás de ello hay una lógica abrumadora, y es que el consulado es el organismo que mejor puede valorar el documento que prueba el vínculo familiar o la dependencia legal, en tanto que se trata de un documento emitido por el país de origen del extranjero; y lo mismo sucede con la documentación que acredita la dependencia económica, ya que la cuantía para considerar que hay una dependencia económica efectiva será siempre en función del nivel de vida existente en el país del reagrupado, difícil-

mente valorable por una Delegación o Subdelegación del Gobierno.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 00323/07	Disparidad de criterios entre los órganos del Estado a la hora de valorar algunos requisitos del reagrupamiento familiar
Q 04996/07	

5.5. Las condiciones del ascendiente reagrupable

Si en el punto anterior se planteaba la disparidad de criterios existentes entre los órganos de la Administración del Estado a la hora de valorar los documentos que se entregan al presentar la solicitud para la autorización de residencia para el reagrupamiento y la solicitud para la obtención del visado de residencia por reagrupamiento, en este punto se plantea que la razón de decidir el otorgamiento o no de la autorización de residencia se fundamente en un criterio no recogido en la legislación vigente en el momento de formular la solicitud: la edad del reagrupado.

El promotor de la queja 04772/09 expuso su disconformidad con la denegación de la autorización de residencia por reagrupamiento familiar, solicitada a favor de su suegra el 4 de septiembre de 2009 ante la Subdelegación del Gobierno en Barcelona. La denegación se fundamentaba en el hecho de que no se habían acreditado razones que justificasen la necesidad de autorizar su residencia en España. Contra la resolución, notificada el 5 de octubre de 2009, el interesado interpuso un recurso de reposición el 20 de octubre de 2009 en que reiteraba las razones de la solicitud del reagrupamiento, básicamente por el hecho de que su suegra vive sola y no tiene a nadie más próximo que se ocupe de ella, aparte del sentimiento familiar. Por otra parte, el interesado manifestó que ya había aportado los comprobantes del envío regular de dinero, ya que su suegra, de sesenta años, no se puede mantener económicamente con una pensión de jubilación equivalente a sesenta euros. El interesado exponía que en Ucrania, de donde es originaria su suegra, los trabajadores se tienen que jubilar a los cincuenta y cinco años.

El recurso de reposición, resuelto con una celeridad extraordinaria el 26 de octubre de 2009, fue desestimado por el hecho de que no se habían producido modificaciones sustanciales de los hechos que sirvieron de base para adoptar la resolución impugnada. El interesado manifestó en su escrito que el día en que compareció en la Oficina de Extranjeros para presentar la documentación, la empleada que lo atendió le avanzó que la solicitud probablemente no prosperaría porque su suegra era demasiado joven.

El asunto ha sido enviado al Defensor del Pueblo y durante este intervalo de tiempo se ha aprobado la Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, por la que se modifica la Ley de Extranjería. Uno de los aspectos modificados ha sido la cuestión de los familiares reagrupables, en que se señala que los ascendientes del reagrupante y de su cónyuge tienen que ser de primer grado, y, por primera vez, se fija la edad que deben tener para poder ser reagrupados: mayores de sesenta y cinco años.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 04772/09	Disconformidad con la denegación de la autorización de residencia por reagrupamiento familiar por razón de edad

5.6. La función orientadora

Tal y como se ha avanzado, a veces, la labor del Síndic es orientadora o informativa cuando, del contenido de la cuestión planteada por el interesado, se infiere que, tras ella, puede haber el desconocimiento de cuál es el tratamiento normativo del caso expuesto.

La función del Síndic, a menudo, consiste en informar al extranjero sobre su situación administrativa

Éste es el caso planteado en la queja 04577/09, en que el interesado pedía poder modificar la autorización de residencia por reagrupamiento familiar, de modo que pasase a ser de residencia y trabajo. En ese supuesto, el Síndic le explicó el contenido del artículo 96 del Reglamento de Extranjería, que dispone que los extranjeros en la situación administrativa expuesta no tienen que acreditar el año de residencia legal para acceder a la autorización de residencia y trabajo. Sin embargo, lo que es preciso es que el empresario presente la solicitud para residir y trabajar, y acredite el cumplimiento de los requisitos laborales que se le indiquen. El Síndic señaló que, en el caso de que la solicitud de modificación de la autorización fuese para ejercer una actividad laboral por cuenta ajena, dicha solicitud tenía que ser presentada por el empresario; en el caso de que fuese para ejercer una actividad laboral por cuenta propia, la solicitud tenía que cursarla el interesado. Así, también se le recordó que, a partir del 1 de octubre de 2009, correspondía a la Generalitat de Cataluña resolver las solicitudes para la

obtención de una autorización inicial de trabajo, motivo por el que la solicitud debía presentarse en cualquier oficina del Servicio de Ocupación de Cataluña habilitada para esa función.

Hay que decir que la entrada en vigor de la Ley Orgánica 2/2009, que modifica la Ley de Extranjería, ha introducido algunos cambios en los efectos vinculados al reagrupamiento familiar de los cónyuges y de los hijos cuando llegan a la edad laboral. El artículo 19 de la Ley de Extranjería establece que la autorización de residencia para el reagrupamiento familiar de estos familiares los habilita para trabajar sin necesidad de tener que cumplir con ningún otro trámite administrativo más.

El objeto de la queja 03520/09 exponía la dificultad que tenía la pareja del interesado, de nacionalidad neozelandesa, para venir a vivir y trabajar en Cataluña por una vía regular. Lo que el promotor de la queja exponía en cierto modo era que la vía de la oferta de trabajo no resultaría porque la formación laboral de su pareja no se encontraba dentro del catálogo de empleos de difícil cobertura –cada vez más reducido debido a la crisis–, y que la vía del matrimonio era demasiado precipitada ya que, como es comprensible, el matrimonio es una decisión que no puede ser tomada con carácter finalista, sino por convicción.

El Síndic explicó al interesado que la normativa vigente establece la obligación de disponer de un visado de residencia con trabajo, con la obtención previa de la autorización de trabajo y residencia para poder venir a vivir y trabajar en España. Aparte de la concesión de una autorización de trabajo sobre la base de una oferta de trabajo de difícil cobertura que pueda estar recogida en el catálogo, el empresario puede contratar a un trabajador para otro puesto si el servicio público de ocupación, a partir de la gestión de la oferta presentada, llega a la conclusión de la insuficiencia de demandantes de ocupación adecua-

dos y disponibles para cubrirlo. Por otra parte, el Síndic también apuntó la vía de la cobertura de puestos de confianza, en que no es necesaria la gestión de la oferta, que son los que cubren los trabajadores que desempeñan funciones propias de alta dirección por cuenta de la empresa que los contrata, el ejercicio de actividades en que no es necesaria la obtención de la autorización de trabajo o la posibilidad de cursar o ampliar estudios o realizar trabajos de investigación con un visado de estudios con el que también se pueden llevar a cabo actividades lucrativas, siempre y cuando sean compatibles y los ingresos no tengan el carácter de recurso necesario para el mantenimiento o la estancia.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 04577/09	Información y asesoramiento a personas inmigrantes sobre su situación administrativa
Q 03520/09	Información y asesoramiento a personas inmigrantes sobre su situación administrativa

5.7. Relaciones con las Administraciones

Tal y como se ha avanzado en la introducción, al Síndic le es imposible intervenir en el ámbito de la inmigración, por la prohibición vigente en la Administración estatal radicada en Cataluña de responder a sus peticiones de informe. Este hecho impide una práctica que se había llevado a cabo desde el año 1988, según la cual, y de acuerdo con el principio de proximidad, el Síndic intercedía ante las Subdelegaciones del Gobierno en Cataluña para intentar resolver las posibles irregularidades durante la tramitación de expedientes de extranjería.

Sin embargo, es preciso puntualizar también que, en los casos en que la urgencia del caso ha comportado que el Síndic se pusiese en contacto directo con esas autoridades estatales, la colaboración ha sido inmediata.

6. INFANCIA

6.0. Infancia y adolescencia en cifras

6.1. Introducción

6.2. La protección de la infancia en alto riesgo social en Cataluña

6.3. Centros de protección: el acceso y la garantía de los derechos de los menores

6.4. Acogidas familiares

6.5. El derecho a la educación de los menores en el sistema de protección

6.6. Justicia juvenil

1. La aplicación del protocolo SAVRY
2. Otras cuestiones relativas a la justicia juvenil

6.7. Problemas asociados a los procesos de adopción

6.8. Menores extranjeros no acompañados

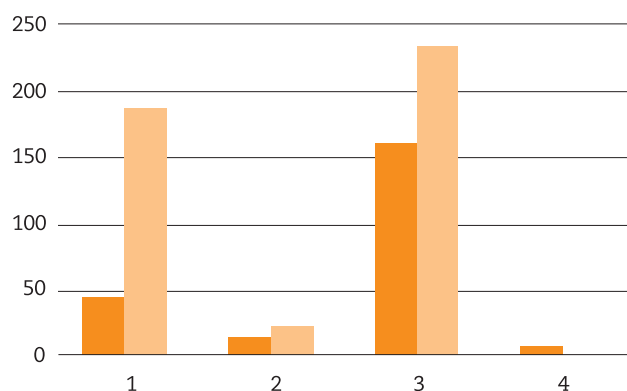
6.9. Relaciones con las administraciones

6.10. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

6.0. Infancia y adolescencia en cifras

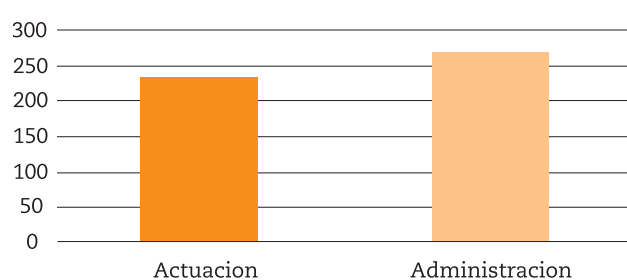
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2009

	AO	Q	C	Total
1 Atención a la infancia	6	41	187	234
Atención a la infancia	0	0	40	40
Educación en el tiempo libre, ocio y actividades	0	4	21	25
Medios de comunicación y nuevas tecnologías	2	4	3	9
Problemas de discapacidad en el menor	2	8	4	14
Problemas de salud en el menor	0	3	4	7
Apoyos a las familias	0	2	103	105
Otros	2	20	12	34
2 Justicia de menores	1	16	24	41
Centros de detención y observación	1	7	15	23
Justicia de menores	0	1	5	6
Seguimiento de las medidas	0	0	2	2
Otros	0	8	2	10
3 Situaciones de desprotección	12	149	234	395
Centros residenciales de protección	9	27	20	56
Estudio y seguimiento del desamparo	0	22	77	99
Grupos familiares en conflicto	1	51	40	92
Procesos de acogida y adopción	2	45	32	79
Situaciones de desprotección	0	3	55	58
Otros	0	1	10	11
4 Menores inmigrantes no acompañados	1	9	3	13
Total	20	215	448	683



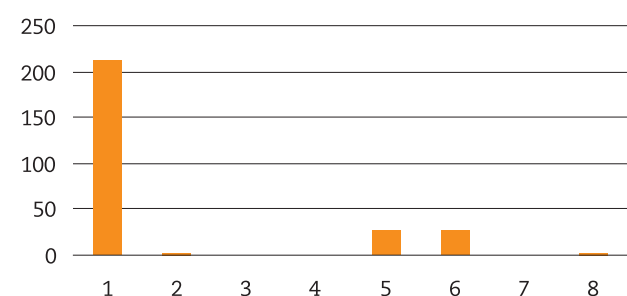
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	Actuaciones	Adm.
Una administración afectada	204	204
Dos administraciones afectadas	27	54
Tres administraciones afectadas	4	12
Total	235	270



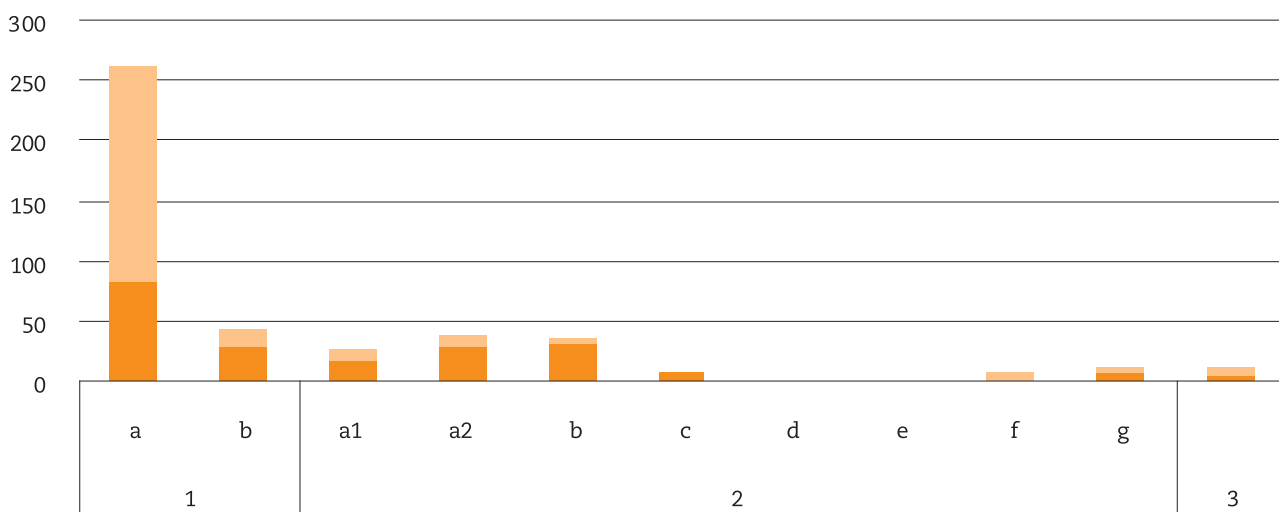
c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2009

Tipo de administración	AO	Q	Total
1 Administración autonómica	21	191	212
2 Administración general del Estado	0	2	2
3 Administración institucional	-	-	-
4 Poder legislativo estatal, autonómico y europeo	0	1	1
5 Administración de justicia	0	27	27
6 Administración local	2	24	26
7 Servicios de interés general	-	-	-
8 Otras administraciones	1	1	2
Total	24	246	270



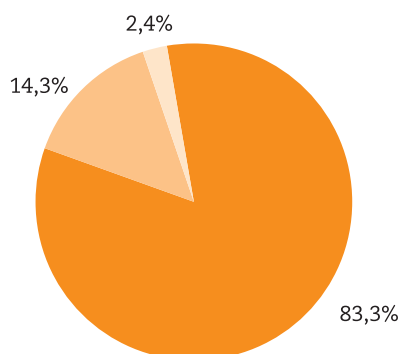
d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2009

	<2009	2009	Total	
1 Actuaciones en tramitación	110	194	304	69,09%
a Actuaciones previas a la resolución del Síndic	82	180	262	59,55%
b Pendiente de respuesta a la resolución del Síndic	28	14	42	9,55%
2 Actuaciones finalizadas	91	33	124	28,18%
a Actuación correcta de la Administración	45	19	64	14,55%
a1 Antes de la intervención del Síndic	17	10	27	6,14%
a2 Después de la resolución del Síndic	28	9	37	8,41%
b Acepta la resolución	31	4	35	7,95%
c Acepta parcialmente la resolución	6	0	6	1,36%
d No acepta la resolución	0	1	1	0,23%
e No colabora				0,00%
f Trámite con otras instituciones	1	6	7	1,59%
g Desistimiento del promotor	8	3	11	2,50%
3 No admitida	4	8	12	2,73%
Total	205	235	440	100,00%



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	35	83,3%
■ Acepta parcialmente la resolución	6	14,3%
■ No acepta la resolución	1	2,4%
Total	42	100,0%



6.1. Introducción

Además de la actividad ordinaria de atención a las quejas y de la apertura de actuaciones de oficio, en la actividad del Síndic del año 2009 en el ámbito de infancia cabe destacar dos momentos especialmente importantes. En primer lugar, la presentación en el Parlamento, el día 4 de junio, del informe extraordinario *La protección de la infancia en situación de alto riesgo social en Cataluña*. Este informe constituye el primer diagnóstico global sobre el sistema protector. El informe hace un esfuerzo para cuantificar los recursos del sistema y revisa las disfunciones observadas en los procedimientos utilizados por las Administraciones en la función protectora. El extenso capítulo de recomendaciones que incluye el informe constituye, asimismo, una propuesta importante de mejoras necesarias en el sistema para garantizar los derechos de los niños. El informe ha sido difundido en varios espacios asociativos y de profesionales de la infancia. Destaca, en ese sentido, la celebración de una jornada informativa y de debate que tuvo lugar en la sede del Síndic en julio de este año y que reunió a más de setenta profesionales de distintos servicios de protección. Las recomendaciones de ese informe están en fase de ser trabajadas y debatidas con las Administraciones y, especialmente, con la Secretaría de Infancia y Adolescencia. Este capítulo, además de describir la actividad regular del Síndic en la gestión de las quejas de este año, también se hace eco de las conclusiones principales de ese informe.

Por otra parte, el 16 de noviembre tuvo lugar en la sede del Síndic una jornada conmemorativa del 20º aniversario de la aprobación de la Convención sobre los Derechos de los Niños de las Naciones Unidas. La jornada tuvo como objetivos subrayar la importancia y necesidad de la visibilidad de este texto, valorar el grado de aplicación de su contenido en la sociedad catalana y dar a conocer la labor de la institución del Síndic en la defensa de los derechos de los niños. La jornada fue una oportunidad para efectuar un balance de la Convención y valorar el grado de cumplimiento de dicho texto tan importante en Cataluña y las dificultades para aplicarlo efectivamente.

También en 2009, la nueva Ley de Derechos y Oportunidades de la Infancia y la Adolescencia ha iniciado el trámite parlamentario. Esta institución ya comunicó en varias ocasiones sus observaciones sobre el Anteproyecto de Ley al Departamento de Acción Social y Ciudadanía. El informe extraordinario sobre el sistema de protección de la infancia incluye, igualmente, un conjunto de recomendaciones normativas que el Síndic considera que es preciso recoger en la nueva Ley. Así, en diciembre de 2009, la institución del Síndic pudo exponer su visión de la Ley ante la Comisión de Bienestar e Inmigración del Parlamento de Cataluña. El Síndic valora positivamente un proyecto de Ley que

parte de una visión integral de la infancia, sitúa al niño como sujeto de derechos y recoge, tanto en la exposición de motivos como en el articulado, el espíritu de la Convención de los Derechos de los Niños. Sin embargo, considera que el Proyecto de Ley presenta omisiones significativas en la regulación de los derechos de los niños en situaciones especiales y, específicamente, de los niños en centros de protección. Es deseable que la redacción final complete un buen instrumento para garantizar con eficacia los derechos de los niños.

En 2009, también se ha constituido, por tercer año consecutivo, el Consejo Asesor Joven del Síndic de Greuges con la participación de catorce niños de quince años provenientes de nueve centros de enseñanza secundaria de Cataluña. El Consejo Asesor Joven se ha convertido tanto en una herramienta de participación de los niños como en una metodología para incorporar la visión de los adolescentes en la labor cotidiana del Síndic. La institución tiene en cuenta sus aportaciones a la hora de valorar determinadas quejas y emitir resoluciones.

6.2. La protección de la infancia en alto riesgo social en Cataluña

El informe entregado al Parlamento el 4 de junio de 2009 constituye una extensa revisión del sistema de protección de la infancia. En una primera parte, el trabajo analiza las cifras del sistema y valora la situación de la infancia tutelada en centros, en acogida familiar, la situación de los EAIA (Equipos de Atención a la Infancia y la Adolescencia) y el gasto de la Generalitat en protección de la infancia. De esa parte del informe se pueden desprender las conclusiones siguientes:

- En los últimos años, se ha incrementado el número de niños residentes en centros (703 niños más desde 2002) y también el peso que estos niños representan sobre el conjunto de niños tutelados (del 30% al 34% en este periodo). La valoración positiva que merece el esfuerzo de la Administración en la creación de plazas, especialmente importante en los años 2005 y 2006, contrasta, desde la perspectiva del derecho del niño a desarrollarse en un entorno familiar, con la valoración que merece un sistema de protección con un peso cada vez más significativo del ámbito residencial. Asimismo, los centros han tenido que ampliarse para atender el incremento del número de niños tutelados, aspecto que tiene consecuencias sobre la calidad de la atención.
- De promedio, y según los datos facilitados por los propios CRAE (Centros Residenciales de Acción Educativa), el tiempo medio de estancia en centro

es de 2,2 años (con un 30% de los niños con estancias superiores a los 3 años, y con un 8,6% con estancias superiores a los 6 años). Dichos tiempos ocultan una elevada dispersión según los niños, su edad y condiciones de salud física o psíquica. Sin embargo, a veces, para un grupo de niños, el proceso de tutela equivale a un largo proceso de institucionalización que se aleja del objetivo del sistema de protección de facilitar el bienestar de los niños en un entorno familiar.

El tiempo de estancia de algunos niños en los CRAE es excesivamente largo

- Hay centros que se encuentran con niveles de ocupación por encima de su capacidad. Por una parte, un 26% de los CRAE está sobreocupado, y el número de plazas sobreocupadas representa el 2,6% de plazas del sistema. Por otra parte, también hay CRAE con plazas no ocupadas. El subempleo afecta al 4% de los centros. En cuanto a los centros de acogida, un 61% está sobreocupado, con una tendencia creciente en los últimos años. Los niveles más elevados de sobreocupación se sitúan en la provincia de Tarragona.
- Según las informaciones aportadas por los EAIA, un 3% de los niños atendidos por estos equipos (190 niños, como mínimo) tiene una propuesta de ingreso en centro residencial pendiente de ejecutar, entre otros motivos por la falta de plazas, que impide aplicar la medida. Esos niños, a veces, permanecen en el mismo núcleo familiar del que se pretende protegerlos. La saturación del ámbito residencial también se debe a la inexistencia de recursos suficientes alternativos a la institucionalización en centro. Eso causa que existan niños residentes en centro con estancias largas (un 10% de los niños residentes supera los 6 años de residencia en centro), con tiempo de espera en la ejecución de medidas alternativas al CRAE también largo (10 meses, de promedio). De hecho, un 14% de los niños residentes en CRAE está pendiente de una familia acogedora, ya que se considera que el centro no es la propuesta de medida de protección más adecuada a sus necesidades.
- Desde el año 2002, el número de niños tutelados atendidos en el ámbito familiar ha aumentado en 855 niños. Todos los tipos de medida de protección en el ámbito familiar (en familia propia, extensa, ajena o preadoptiva) han experimentado un crecimiento en valores absolutos. Sin embargo, este crecimiento y, en valores relativos, la proporción de

niños atendidos en el ámbito familiar han disminuido durante este periodo del 69,2% hasta el 5,7% en 2008. La atención en el ámbito familiar, pues, no ha podido absorber de un modo proporcional el incremento de niños atendidos en el conjunto del sistema protector.

- En los últimos años, la Administración ha destinado más recursos a los EAIA. Sólo entre los años 2005 y 2008, se ha producido un incremento del número de profesionales de 245 a 345, lo cual ha permitido reducir las ratios de niños atendidos por profesionales de 36,5 a 32,4. A pesar de eso, todavía hay un 5% de niños atendidos por los EAIA que está pendiente de estudio (cifra que se corresponde con la "lista de espera" de esos servicios). A pesar de que hay una relación directa entre la ratio de niños atendidos por profesionales y la lista de espera (cuantos más niños atendidos, más casos pendientes de estudio), hay una fuerte heterogeneidad en las condiciones de trabajo de los EAIA.

Un 17% de los niños residentes en CRAE tiene una propuesta de acogida en familia

- La saturación del ámbito residencial y la falta de familias acogedoras provocan que las propuestas de medida de los EAIA no siempre sean idóneas, y también provocan que la propuesta de medida no siempre coincida con la medida finalmente adoptada. En ese sentido, es preciso decir que un 94,7% de las propuestas que hacen los EAIA es considerado idóneo, y que sólo un 80% de las medidas coincide con la propuesta formulada por los EAIA. Esta situación genera que numerosos niños reciban un tipo de medida de protección que no se ajusta a sus necesidades. De hecho, según los EAIA, un 17% de los niños atendidos por EAIA que están en CRAE tiene una propuesta de acogida en familia. Y, según los CRAE, un 24% de los niños residentes está pendiente de un recurso alternativo. Los datos facilitados por los EAIA concluyen que casi un 12% de los niños con medida no dispone del recurso adecuado a sus necesidades: o bien están en centro pendientes de otro recurso, o bien están pendientes de que se disponga un recurso de protección que aún no se ha podido establecer. Los déficits de familias de acogida y las dificultades de asignación de recurso con que se encuentran los EAIA también se constatan cuando se observan los tiempos medios de espera: el tiempo medio de espera de asignación de CRAE es de 4,3 meses, y el tiempo medio de espera de una familia ajena es de 19,7 meses. Durante este periodo, el niño tampoco se encuentra en una situación considerada idónea.

- Del análisis económico, cabe destacar que los datos evidencian la debilidad de las ayudas a las familias en comparación con la prestación directa de servicios residenciales. En 2006, por cada euro destinado a la atención en familia propia, se destinaron 2 a la acogida en familia extensa, 2,5 a la acogida en familia ajena y preadoptiva, 24 a los CRAE-CRAEI y 30 a los centros de acogida. Si se toman las estimaciones hechas para 2007 –que incluyen el aumento de las prestaciones familiares (un promedio de 4.116 euros anuales por niño protegido)–, la relación entre todas las modalidades de atención familiar y los centros residenciales de acción educativa sería siete veces menor, y nueve veces menor en el caso de los centros de acogida. Llama mucho la atención, pues, la gran desigualdad en la inversión realizada en la atención residencial y en la atención familiar, sobre todo considerando que el sistema de protección a la infancia y adolescencia en riesgo en Cataluña pretende apostar explícitamente por la protección en el ámbito familiar. El incremento de la inversión en acogida familiar tendría que permitir, entre otros aspectos, aumentar el conjunto de familias acogedoras, y el incremento de acogidas familiares, a su vez, tendría que promover una mejora significativa de la eficiencia económica del sistema.

El Síndic recomienda a las Administraciones un mayor esfuerzo para aumentar el número de familias acogedoras

La segunda parte del informe se centra en las disfunciones observables en los procedimientos de protección de la infancia. Los capítulos se estructuran de acuerdo con las diferentes fases del sistema protector, desde la detección e intervención inmediata hasta la “puerta de salida” que significa la finalización de la tutela por parte de la Generalitat o la mayoría de edad. De esa parte del informe, son destacables los aspectos siguientes:

- Persisten las dificultades de detección en varios colectivos de profesionales para reconocer los signos de maltrato infantil. Los conocimientos y habilidades de los profesionales de la atención primaria y, sobre todo, de los profesionales de la enseñanza o de los servicios de salud son insuficientes para hacer una valoración correcta de los casos de sospecha fundamentada de maltrato o abuso.
- La atención y gestión de las situaciones urgentes de maltrato infantil son un problema que no está bien

resuelto. La supresión del Servicio de Urgencias de la DGAIA (Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia), el traspaso de su gestión a los EAIA y la creación de los equipos de valoración de maltratos infantiles y la Unidad de Detección y Prevención de los Maltratos Infantiles no siempre han permitido dar una respuesta adecuada de la Administración a los casos urgentes. Las quejas de los EAIA de Barcelona ciudad y las de otros EAIA territoriales evidencian la existencia de discrepancias en la interpretación de las funciones que les corresponden en la atención de los casos urgentes o prioritarios.

- Las condiciones para la realización de los estudios no siempre son las adecuadas. Se producen dilaciones como consecuencia de las elevadas ratios de casos por equipo, las cuales pueden ser perjudiciales para la protección del niño. Igualmente, la existencia de casos pendientes de estudio (listas de espera), aunque se ha reducido su número significativamente, deja en situación de desprotección a los niños en situación de alto riesgo social.
- Existe un déficit de supervisión del proceso de estudio de la situación del niño. El EAIA trabaja a menudo en una situación de aislamiento y no tiene el soporte técnico necesario para llevar a cabo los estudios en condiciones. La supervisión es necesaria para homogeneizar los procesos de evaluación y para asegurar el rigor técnico en la propuesta de medida. Si bien la vertiente jurídica de las propuestas de medida se supervisa correctamente, no se puede decir lo mismo de la vertiente técnica.
- Las condiciones físicas para elaborar los estudios no son las idóneas. Por una parte, pocos EAIA disponen de espacios de referencia adecuados para llevar a cabo las entrevistas con la familia o con el niño. Por otra parte, hay carencias desde un punto de vista de seguridad. Ni las Administraciones locales ni la Administración autonómica han asumido la garantía necesaria de las medidas de seguridad para desarrollar el trabajo de los EAIA.
- Existe un déficit normativo en la regulación de las condiciones de determinados recursos de protección. En ese sentido, no existe regulación alguna sobre el número máximo de plazas que pueden ofrecer los centros, las ratios de niños por profesional, las titulaciones específicas necesarias o las condiciones de funcionamiento de los centros de educación intensiva. Tampoco se dispone de regulación específica alguna para las acogidas de urgencia y de diagnóstico.
- El sistema de protección tiene una grave carencia estructural de familias de acogida. Esta carencia evidencia que la acogida en familia ajena, lejos de la previsión inicial del modelo y del referente normativo

existente, se ha convertido en una medida subsidiaria respecto de la acogida en centro residencial. La falta de familias de acogida genera varias distorsiones en el sistema de protección. Esas distorsiones se añaden a la vulneración de derecho que supone la imposibilidad de asignar al niño el recurso más adecuado. La falta de familias acogedoras es, en buena parte, la causante de la saturación de los centros, y hace aumentar el número de niños en espera de recurso adecuado. El déficit de familias acogedoras es especialmente preocupante en el caso de las necesidades de atención de niños en situaciones específicas.

Hay un déficit normativo en la regulación de las condiciones de determinados recursos de protección

- Las deficiencias de recursos residenciales de educación intensiva retrasan las propuestas de traslado de CRAE a CRAEI (Centro Residencial de Acción Educativa Intensiva). Los retrasos comportan a menudo un deterioro de la situación emocional del niño, dificultan el trabajo de los educadores y tienen efectos sobre el estado de otros niños residentes. La inadecuación del recurso asignado deriva a veces en huidas de niños de los centros, que llegan a perder la plaza porque las necesidades de ingreso de otros niños y la falta de plazas lo exigen. Igualmente, hay una clara insuficiencia de recursos residenciales dirigidos a adolescentes con trastornos mentales graves. La existencia de un único centro con veinticinco plazas es claramente insuficiente.
- El excelente recurso que supone la modalidad de acogida de urgencia y de diagnóstico es insuficiente. La falta de familias que se puedan hacer cargo de recién nacidos explica la presencia excesiva de niños de menos de dos años en los centros de acogida (un 23%) y la saturación de esos centros. Igualmente, se producen disfunciones en el alargamiento excesivo de estas acogidas debido a la dilación en los estudios de la situación familiar de los recién nacidos.
- Hay carencias en las ayudas materiales y técnicas que reciben las familias acogedoras. En el caso de las acogidas en familia extensa, las ayudas económicas han sido inferiores a las de las familias ajenas. Esta situación fue formalmente compensada a partir de la aprobación de la Ley 13/2006, de 27 de julio, de Prestaciones Sociales de Carácter Económico, que equiparaba las ayudas para ambas modalidades de acogida. Con todo, al Síndic le continúan

llegando quejas sobre la falta de actualización de las ayudas y sobre los retrasos en los pagos.

- El trabajo del Área de Soporte al Joven Tutelado y Ex tutelado es imprescindible y el Síndic constata su importancia y eficacia a la hora de facilitar la transición de los jóvenes a la autonomía personal. En los últimos años, el número de jóvenes atendidos por los distintos programas ha experimentado un crecimiento considerable. Destaca el hecho de que un 52% de los jóvenes atendidos sea de origen extranjero. Pese a que no se disponen de datos relativos a la cobertura del programa, las estimaciones que se pueden hacer permiten afirmar que la cobertura es insuficiente con respecto de las necesidades.

De éste y otros análisis del informe extraordinario del Síndic se deriva un extenso capítulo de recomendaciones. Estas recomendaciones se refieren a aspectos normativos (de especial consideración en el contexto de aprobación futura de la nueva Ley de Derechos y Oportunidades de la Infancia y la Adolescencia), a cuestiones relativas a la valoración de las necesidades de recursos y a su suficiencia, al ámbito de la formación de los profesionales que atienden a la infancia desde varios servicios en la capacidad de detección y de intervención, a la planificación territorial de los recursos de protección o a la coordinación del trabajo en red. Estos y otros ámbitos incluyen propuestas específicas encaminadas a asegurar un funcionamiento del sistema de protección de la infancia que garantice los derechos de los niños.

6.3. Centros de protección: el acceso y la garantía de los derechos de los niños

Este año, el Síndic ha continuado dedicando una parte significativa de su actividad a los centros de atención a la infancia y a la supervisión de los derechos de los niños que atienden. El apartado anterior ha destacado algunos aspectos de los déficits estructurales de los centros de protección. En este apartado se añaden algunos aspectos que ponen de manifiesto la vigencia de estas carencias.

El Síndic recibió una comunicación que hacía referencia a la existencia de un grupo de 153 niños que supuestamente se encontraban en situación de espera para acceder a centros, motivo por el que el Síndic inició la actuación de oficio 00697/09.

En relación con este asunto, el Departamento de Acción Social y Ciudadanía (DASC) informó al Síndic que no se podía hablar de listas de espera en sentido estricto por el hecho de que la propuesta de medida de un equipo de atención a la infancia y la adolescencia (EAIA) no comporta, automáticamente, el ingreso en un centro residencial, sino que se precisa la resolución

administrativa correspondiente, que valida estas propuestas jurídicamente previa audiencia de los interesados.

Sin embargo, es preocupante que exista un elevado número de niños que, con el estudio del EAIA finalizado y con la propuesta de ingreso en centro u otros recursos alternativos a la familia, estén pendientes de que se adopte la medida más adecuada a su interés. Puede que algunas de las propuestas del EAIA no sean finalmente validadas, pero la naturaleza del encargo de estos equipos hace que se trate siempre de niños que están en una situación de alto riesgo para su desarrollo, requisito indispensable para motivar este tipo de propuesta.

Por otra parte, cabe destacar la situación en que quedan estos niños que ya tienen una propuesta de recurso alternativo a la familia, ya que tanto los padres como los hijos han sido informados de esta propuesta, que se elevará a la DGAIA. Son situaciones en que a menudo hay una falta de colaboración por parte de la familia que deja a los niños sin apoyo, y el EAIA tampoco puede hacer el acompañamiento tras valorar y elaborar una propuesta que explicita que, desde el territorio, no se puede trabajar la situación de los niños.

Hay un elevado número de niños con el estudio finalizado pendientes de que se ejecute la medida de protección

En el supuesto de que la Administración no valide esta propuesta, tiene la posibilidad de devolverla a los equipos con las observaciones pertinentes para que la reformulen adecuadamente, o pedir que los equipos profundicen en algún aspecto concreto de la situación del niño. Aun así, en ningún caso la propuesta tendría que quedar parada: o se valida y se aplica, o bien no se valida y se devuelve con la solicitud motivada de formular una propuesta más adecuada.

De acuerdo con ello, y entendiendo que se trata de una situación que incide directamente en el derecho de los niños a ser protegidos por las Administraciones, el Síndic insistió al Departamento de Acción Social y Ciudadanía en las consideraciones y sugerencias formuladas en el informe extraordinario sobre el sistema de protección, y recomendó a ese Departamento que se tomasen urgentemente las medidas necesarias para reducir a corto plazo la lista de espera para plaza residencial y se diseñase un

plan para conseguir que, a medio plazo, dejase de haber listas de espera en los casos de niños y adolescentes en alto riesgo que tienen propuesta de tutela y de recurso alternativo a la familia.

Por otra parte, cabe destacar que la falta de plazas suficientes afecta no sólo a niños que permanecen en el domicilio familiar, sino también a niños ya ingresados en recursos residenciales que se encuentran pendientes de ingresar en otro centro más adecuado.

El Síndic ha podido observar que, en esos casos, la falta de plazas tiene un fuerte impacto en el ejercicio de las funciones tutelares respecto de esos niños y en su derecho a disponer del recurso más adecuado a sus necesidades. Éste es el caso de la queja 01951/09, en que una menor ingresó con carácter de urgencia en un CRAE por el hecho de no existir plaza en un centro de acogida. El posterior cambio y traslado a otro centro entorpeció las visitas regulares de los familiares a su hija. La falta de recurso adecuado en este caso vulnera los derechos de la niña a ser atendida en un centro de acogida y, posteriormente, el derecho a recibir las visitas de sus padres. El Síndic recordó al Departamento de Acción Social y Ciudadanía el deber legal de proteger adecuadamente a la menor y el hecho de que los cambios de centro no deben afectar al régimen de visitas.

La inadecuación del recurso puede explicar, a veces, las huidas de centros. En la queja 00172/09, la persona interesada denuncia la presunta pasividad de la Administración ante la huida de un centro de una chica con conductas de alto riesgo. La falta de coordinación entre el Departamento de Acción Social y Ciudadanía y los Mossos d'Esquadra se hace evidente en informes contradictorios sobre la definición de la situación de riesgo de la chica. La lentitud a la hora de localizarla y protegerla adecuadamente evidencia que la Administración descuidó sus funciones tutelares. Finalmente, la chica fue localizada e ingresada en una unidad de crisis de adolescentes. El caso de esta chica ilustra tanto la falta de ejercicio efectivo de la tutela como las consecuencias derivadas de la falta de plazas adecuadas para adolescentes con problemas de salud mental y conductas de alto riesgo.

La inadecuación de los recursos de protección tiene consecuencias sobre la eficacia de la función tutelar de la Administración

Este año, también han llegado quejas relativas al trato que reciben los niños ingresados en centros. El Síndic recibió un escrito de la madre de una chica que había estado internada en el centro Font Fregona (Q 04417/08) en que explicaba que los residentes – niños y adultos– recibían un trato inadecuado y castigos físicos y psicológicos. El Síndic solicitó información al Departamento de Acción Social y Ciudadanía, que informó que la inspección del centro Font Fregona correspondía al Departamento de Salud, motivo por el que el Síndic se dirigió a ese departamento para pedir información.

Posteriormente, a raíz de la información aparecida en los medios de comunicación sobre el trato que reciben las personas ingresadas en ese centro de tratamiento de toxicomanías, el Síndic abrió una actuación de oficio (A/O 00350/09) y se volvió a dirigir a ambos departamentos para pedir información sobre el seguimiento hecho desde la DGAIA de las plazas contratadas con la entidad titular del centro Font Fregona, sobre si el Departamento tenía conocimiento de un trato inadecuado y vejatorio a los chicos y chicas ingresados en el centro Font Fregona y, en caso afirmativo, qué acciones se habían tomado.

Posteriormente, el Síndic recibió una segunda queja (Q 00422/09) referida al centro Maspons, anexo del centro Font Fregona, con plazas para menores tutelados por la DGAIA, en que se relataba la aplicación de castigos físicos desproporcionados y agresiones físicas que no se enmarcarían en un contexto de contención.

El Departamento de Salud envió al Síndic una copia de los informes correspondientes a las dos inspecciones llevadas a cabo en enero de 2009, consistentes en la visita de las instalaciones, el análisis de documentos relacionados con la asistencia y las manifestaciones de personas atendidas, trabajadores, responsables y personal sanitario externo, que no evidenciaron deficiencias en la asistencia a las personas.

El Departamento de Salud también informó que se había mantenido una reunión a la que asistieron representantes de los departamentos de Salud, Justicia y Acción Social y Ciudadanía en la que se acordó determinar, para esos tres departamentos, unos criterios mínimos de actuación del centro Font Fregona y de aquéllos que tuviesen el mismo perfil desde una triple vertiente: sanitaria, de régimen interior y educativa.

A su vez, el Departamento de Acción Social y Ciudadanía informó al Síndic que la DGAIA hace habitualmente un seguimiento periódico de los menores tutelados mediante técnicos referentes. Además, ante las manifestaciones aparecidas en medios de comunicación, desplazó inmediatamente a dos técnicos y un facultativo médico para conocer la situación. Fruto de esa comprobación y de las explicaciones que los menores dieron a los técnicos, el Departamento de Acción Social

y Ciudadanía concluía que no se habían producido los hechos denunciados.

También señaló que se abrió un expediente informativo para aclarar los hechos –en virtud del ejercicio de la tutela sobre esos menores– cuyas conclusiones confirmaron que no se había producido esa vulneración.

Finalmente, el Departamento de Acción Social y Ciudadanía también se refería al sistema de supervisión y control de los menores derivados a ese centro, una derivación que manda el Departamento de Justicia a través de un profesional de medio abierto, que se ocupa del seguimiento y las entrevistas con las familias, y mantiene el contacto con ellas a lo largo de la ejecución de la medida judicial que se haya impuesto. Según el Departamento de Acción Social y Ciudadanía, el Departamento de Justicia tampoco evidenció la existencia de maltratos.

En vista de las informaciones recibidas, el Síndic no observó indicios de irregularidad y dio por finalizada su actuación en relación con el Departamento de Salud. Sin embargo, en relación con el Departamento de Acción Social y Ciudadanía, el Síndic pidió información complementaria sobre el incidente que se denunciaba en la queja 00422/09, también referida al centro, sobre el procedimiento de queja y las vías de acceso de los menores al centro, y sobre la regulación del centro y la información que se les facilita.

En cuanto a los procedimientos de queja, este Departamento informó al Síndic, entre otras cuestiones, de que el centro dispone de un libro de reclamaciones que se encuentra a disposición de los menores y familiares responsables, y de un buzón de sugerencias ubicado en su lugar más transitado.

El DASC ha informado al Síndic que está actualizando el cuaderno de derechos y deberes que se entrega a los niños en centros

Este Departamento también informó que la DGAIA está trabajando en la actualización del cuaderno de derechos y deberes ya existente en los centros de niños y adolescentes para amoldarlo a la regulación actual, con el objetivo de que sea entregado a todos los niños cuando ingresen en un centro. Ese cuaderno recoge los procedimientos de queja y las vías de acceso de los menores.

El Síndic valoró positivamente la existencia de un libro de reclamaciones y de un buzón de sugerencias

a disposición de los menores y las familias, y consideró un avance importante la actualización del cuaderno de derechos y deberes de los niños en centros, y también la creación de un sistema de presentación de quejas. Sin embargo, en lo que concierne al incidente objeto de queja, el Síndic observó la divergencia entre la información que constaba en la hoja de incidencias del centro –que ponía de manifiesto que el menor protagonizó un enfrentamiento con un educador, al que amenazó y desafió; agredió a dos compañeros y finalmente fue atado en una silla– y la versión facilitada por el propio Departamento.

El Síndic recordó al Departamento de Acción Social y Ciudadanía que, tal y como prevé la Instrucción 2/2006, de 1 de marzo, sobre el Ejercicio de la Facultad de Corrección y Contención de los Menores Acogidos en Centros de la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia, la contención debe tener por objeto asegurar la integridad y seguridad de los menores, del resto de compañeros y los profesionales, y que, más allá de eso, no puede justificarse en ningún caso golpear a un menor que está atado y no supone ningún peligro ni para él mismo ni para terceros. Del mismo modo, el Síndic remarcó su sorpresa por la duración de la inmovilización, de más de doce horas, si se tiene en cuenta que, tras ser inmovilizado, se suministró al menor medicación específica para tranquilizarlo. Dicha medicación se tiene que mantener el tiempo necesario para garantizar la seguridad de los propios menores afectados y del resto de menores y compañeros.

La contención de los niños debe ser limitada y sólo en situaciones de extrema necesidad

El mantenimiento de un menor atado a una silla como sanción es un castigo corporal que atenta contra su dignidad y no se ajusta a las directrices establecidas por la propia DGAIA en la Instrucción 2/2006 mencionada.

Sin perjuicio de eso, a todos los efectos, para todos los centros, la debida garantía de los derechos de los niños en centros implica la imprescindible regulación de la realización de cacheos y del uso de salas de contención en una norma jurídica de alcance general que detalle los supuestos de utilización, procedimiento y obligación de dejar registro escrito, ya que se trata de medidas que afectan gravemente a los derechos de los niños y que tendrían que ser aplicadas con las máximas garantías a través de un procedimiento conocido por los menores y por los profesionales de los centros. Esos aspectos se incluyeron

también en las recomendaciones normativas del informe extraordinario de protección de la infancia.

Esta recomendación se mandó al Departamento de Acción Social en el contexto de la tramitación de esta queja y también de la queja 00407/09, recibida este año en relación con un presunto trato inadecuado en el centro de acogida Estrep.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
A/O 00697/09	Listas de espera de acceso a CRAE
Q 01951/09	Ingreso de una menor en un CRAE por falta de plaza en un centro de acogida
Q 00172/09	Huida de un centro de una menor con conductas de alto riesgo
Q 04417/08	Presuntos maltratos a niños en un centro
A/O 00350/09	Situación de los menores ingresados en un centro de tratamiento de toxicomanías
Q 00422/09	Presuntas agresiones físicas a un menor en un centro por problemas de conducta
Q 00407/09	Presunto trato inadecuado a un menor en un centro

6.4. Acogidas familiares

Durante este año 2009, el Síndic ha continuado recibiendo algunas quejas referidas a la acogida de niños en familia que están bajo la tutela de la DGAIA. Si bien el número de quejas que hacen referencia a acogidas no ha tenido un incremento significativo respecto de años anteriores, cabe destacar que se mantienen algunas de las dificultades ya observadas en informes anteriores.

Este año, las dificultades observadas se centran específicamente en el seguimiento de las acogidas que corresponde a la Administración llevar a cabo como entidad que ejerce las funciones tutelares hacia los menores en situación de desamparo. Como seguimiento, se incluyen todas las actuaciones de supervisión, soporte, seguimiento y asesoramiento de la medida que tienen por objetivo asegurar su buen desarrollo, y que comprenden tanto lo que se refiere a la atención y bienestar de los niños acogidos como al acompañamiento y asesoramiento de los acogedores para el ejercicio de las funciones que deben desarrollar.

Es preciso señalar que la realización del seguimiento de las acogidas está prevista en la Ley 37/1991, de 30 de diciembre, sobre Medidas de Protección de los Menores Desamparados y de la Adopción, que, cuando regula la acogida familiar, establece de forma expresa la obligación de vigilancia, ayuda y asesoramiento por parte del organismo competente.

El Reglamento que despliega esa Ley (Decreto 127/1997, de 27 de mayo) concreta dicha obligación y establece que la medida de acogida se tiene que revisar como mínimo cada seis meses y se debe hacer constar su valoración en un informe escrito. El mismo reglamento prevé también que la DGAIA, directamente o a través de las entidades colaboradoras de integración familiar, debe dar el asesoramiento y el soporte técnico necesarios al menor y la familia que lo acoge para el buen desarrollo de la acogida.

En algunas de las quejas recibidas este año, se ha observado que el seguimiento había sido insuficiente desde la perspectiva de los derechos de los niños afectados. En ese sentido, es preciso destacar el caso de las quejas 02949/09 y 01432/09: ambas fueron presentadas por personas que habían sido acogedoras y manifestaban su desacuerdo con el hecho de que la Administración hubiese dejado sin efecto las acogidas respectivas.

En algunos casos, se constata una falta de seguimiento de la situación de los niños en acogida familiar

En ambos casos, después de sendas investigaciones, el Síndic no observó indicio de irregularidad alguna en la decisión de la DGAIA de dejar sin efecto esas acogidas, dado que se dio prioridad al interés de los niños acogidos. Sin embargo, el Síndic también detectó, en ambas quejas, carencias en el seguimiento efectuado por la Administración –hecho que podía haber tenido consecuencias en el bienestar de los niños.

En el caso de la queja 02949/09, la persona ex acogedora relataba, sin que el Departamento de Acción Social y Ciudadanía (DASC) lo desmintiese mediante la información facilitada al Síndic, que, en una guarda con una duración de casi un año y medio, el seguimiento se había llevado a cabo únicamente por medio de llamadas telefónicas y un seguimiento indirecto a través de los centros educativos, también por contacto telefónico.

En este caso, el Síndic consideró que la Administración no tendría que haber tomado una medida cautelar como, por ejemplo, declarar el desamparo de unas niñas y otorgar su guarda a una persona sin hacer su seguimiento estricto y exhaustivo para asegurar que las menores acogidas estuviesen bien cuidadas en todos los ámbitos.

El Síndic también se refirió, en ese caso, a la falta de información a la persona acogedora sobre los deberes

del guardador de promover los contactos con la madre y sobre el procedimiento de retorno de las menores acogidas con la madre o del ingreso en centro, que habría hecho posible la preparación del guardador y las niñas.

Como tercer elemento, el Síndic también observó una falta de seguimiento indirecto a través de las escuelas porque los contactos telefónicos, que, por otro lado, son contrarios al derecho de privacidad de las niñas, son un tipo de “coordinación” que se tendría que evitar, excepto en los casos en que las personas de las diferentes instituciones ya se conozcan, se hayan reunido anteriormente, sepan sus funciones respectivas y el encargo que tienen y hayan puesto las bases de una colaboración profesional e institucional en función de los objetivos que se tienen que alcanzar.

De acuerdo con ello, el Síndic consideró que era imprescindible una coordinación presencial que hubiese facilitado el posicionamiento adecuado de la escuela y los docentes. Correspondía a la DGAIA, como tutora de las menores y defensora de sus derechos, mediante un trabajo en colaboración interinstitucional, promover un entorno de respeto del derecho de las niñas a relacionarse con la madre, de respeto a la persona materna, y de ser informadas con veracidad sobre la situación familiar, más allá de lo que la persona acogedora les explicase.

El Síndic ha pedido al DASC más supervisión del trabajo de las ICIF

También en el caso de la queja 01432/09, el Síndic observó indicios de irregularidad en el seguimiento del proceso de acogida. Así, se constató la existencia de graves dificultades en el núcleo acogedor –que debían fundamentar la decisión de dejar sin efecto la acogida–, pero también una falta de seguimiento riguroso de la situación de la acogida y un déficit en las funciones de supervisión, soporte y orientación para detectar a tiempo la problemática surgida y dar respuesta a la situación familiar en beneficio del niño acogido.

El Síndic consideró que la situación puesta de manifiesto a través de esta queja refleja la necesidad de que la Administración revise en profundidad los procedimientos e instrucciones de las instituciones colaboradoras de integración familiar (ICIF), defina con precisión la actuación que tienen que llevar a cabo para garantizar la buena crianza y seguridad del niño acogido y establezca los mecanismos necesarios para evitar que las disfunciones producidas se vuelvan a repetir.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 02949/09	Desacuerdo con el procedimiento de retirada de dos niñas
Q 01432/09	Desacuerdo con la suspensión de la acogida

6.5. El derecho a la educación de los niños en el sistema de protección

El Síndic ha recibido quejas que, entre otros aspectos, ponían de relieve disfunciones relativas a la escolarización de los niños tutelados, especialmente de los niños acogidos en centros. Su derecho a la educación se ve comprometido por retrasos en la escolarización y por la falta de recursos educativos diversificados para atenderlos.

En el caso de la queja 00407/09, el Síndic valoró positivamente la existencia de un acuerdo del CRAE con la Oficina Municipal de Escolarización (OME) para facilitar los trámites de asignación de un puesto escolar, pero consideró que el periodo de casi dos meses transcurrido desde el ingreso en el centro hasta la escolarización del niño era excesivo. Por ese motivo, el Síndic sugirió al Departamento de Acción Social y Ciudadanía que adoptase medidas para agilizar lo máximo posible la escolarización de los niños que ingresan en el centro, siempre y cuando no haya razones de interés que aconsejen lo contrario.

También en la actuación de oficio 02850/08, relativa a la atención educativa que reciben los chicos residentes en un CRAE, el Síndic detectó retrasos en la escolarización de los niños –que en algún caso llegaba a los dos meses– y también insuficiencias relacionadas con los recursos internos y las estrategias de intervención de los centros educativos, desde los que se requería la presencia del CRAE para resolver cuestiones que se tendrían que abordar en el centro docente.

El Síndic ha detectado retrasos significativos en la escolarización de algunos niños tutelados

Con motivo de esa actuación, el Síndic ha recomendado al Departamento de Educación que establezca mecanismos para posibilitar una incorporación más rápida de los menores tutelados residentes en centros en los recursos educativos, y, al Departamento de Acción Social y Ciudadanía, que intervenga activamente con el Departamento de Educación para hacer posible que estos alumnos reciban una atención educativa de calidad.

Respecto de esta cuestión, es preciso añadir que el Síndic ha tenido conocimiento de que el Departamento de Acción Social y Ciudadanía está efectuando un estudio con relación a la situación educativa de los niños en el sistema de protección. Esta iniciativa se debe valorar positivamente como punto de partida para adoptar medidas para promover la educación en igualdad de oportunidades de los niños bajo tutela de la Administración.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 00407/09	Retrasos en la escolarización de dos menores en un centro de acogida
A/O 02850/08	Falta de atención educativa a menores de un CRAE

6.6. Justicia juvenil

1. La aplicación del Protocolo SAVRY

En el informe correspondiente al año 2008, se expuso la queja presentada por un grupo de profesionales de medio abierto de la Dirección General de Ejecución Penal a la Comunidad y de Justicia Juvenil (Q 01357/08) en relación con la obligatoriedad de aplicar el Protocolo SAVRY (Structured Assessment for Violence Risk in Youth) en su tarea cotidiana. Se hacía referencia también a una segunda queja presentada al Síndic en el inicio de 2009 (Q 00440/09) con el mismo objeto de queja por parte de los profesionales del equipo técnico de menores con funciones de asesoramiento en la instancia judicial, a raíz de la implantación del SAVRY con carácter universal a partir del mes de enero de 2009.

La actuación del Síndic en este caso se centra en valorar las vulneraciones de derechos que eventualmente se puedan derivar de la aplicación del Programa SAVRY en el marco de lo que establece la Convención de los Derechos de los Niños y otras normas relativas a los derechos de los menores infractores. Pese a que la aplicación del SAVRY puede tener una incidencia en otros aspectos del trabajo técnico, el Síndic entiende que no puede entrar a valorar las decisiones del Departamento de Justicia en cuanto a las metodologías utilizadas en su intervención con los equipos.

El procedimiento penal de menores tiene una doble vertiente, el sancionador y el educativo, ya que busca que se puedan reinsertar en la sociedad; y el interés del menor se convierte, por imperativo legal, en un elemento determinante de las medidas que se adopten y también del procedimiento que se sigue para la adopción de dichas medidas. La elaboración de los informes técnicos se enmarca en la función educativa de la jus-

ticia de menores y es un instrumento que tiene que determinar, con criterios técnicos especializados, cuál es la medida que más se adecua al interés del niño en cada caso.

El objeto de los informes tiene que versar sobre la situación personal, social y familiar del menor y su evolución. Esta información tiene que incluir un estudio de los antecedentes para comprender la situación del menor, pero no existe un requerimiento normativo específico sobre el asesoramiento de jueces y fiscales respecto del riesgo concreto de reincidencia del menor ni de los hechos que puedan acaecer en el futuro, que son el objeto principal de valoración en el Cuestionario SAVRY.

En el caso de los informes de seguimiento emitidos durante la ejecución de la medida –que se tienen que remitir al juez de menores y al ministerio fiscal–, el Real Decreto 1774/2004, de 30 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores, establece que “el contenido del informe debe ser suficiente de acuerdo con la naturaleza y la finalidad de cada medida, para conocer el grado de cumplimiento de ésta, las incidencias que se produzcan y la evolución personal del menor”, sin que tampoco contenga un requerimiento expreso respecto de la valoración del riesgo de reincidencia.

En cuanto a los informes que se emiten tras cumplirse la medida, el Reglamento mencionado tampoco recoge una obligación específica respecto del riesgo de reincidencia, sino sólo de la situación en que se encuentra el menor, de acuerdo con el artículo 13: “Una vez cumplida la medida, la entidad pública tiene que elaborar un informe final dirigido al juez de menores y al fiscal, en el que [...] se debe hacer una valoración de la situación en que queda el menor.”

Como no hay una obligación legal específica de valoración del riesgo de reincidencia, la clave para determinar si el planteamiento generalizado del Cuestionario SAVRY a los menores objeto de intervención en el ámbito de la justicia juvenil puede vulnerar los derechos de los menores afectados es determinar si la información pedida es necesaria para el cumplimiento del encargo de asesoramiento técnico de la justicia de menores.

En este punto, es preciso recordar que el Cuestionario SAVRY incluye el requerimiento de información sobre aspectos de la vida de los menores que tiene una clara incidencia en su intimidad y la de sus familias. La obtención y tratamiento posterior de esta información, como reconoce el Departamento de Justicia, se justifica únicamente por el cumplimiento del encargo legal de facilitar asesoramiento

técnico a los órganos judiciales y por el carácter necesario de la información pedida para cumplir ese objetivo.

El carácter necesario de la información que se pide está determinado, por una parte, por el objeto de los informes que describe la Ley en el artículo 27 de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, de Responsabilidad Penal del Menor, pero también por los criterios legalmente establecidos para la intervención con menores, tanto en la recogida de información como en la emisión de los informes técnicos. El principio del interés superior del niño que tiene que regir la actuación de la Administración no sólo como objetivo final de sus intervenciones, sino en los procedimientos utilizados para llevarlas a cabo, tiene que prevalecer sobre cualquier otro interés concurrente (artículo 4c) de la Ley 27/2001, de 31 de diciembre, de Justicia Juvenil.

También la Ley 27/2001, de Justicia Juvenil, prevé como principio rector de actuación con los menores y jóvenes “la adecuación de las actuaciones a la edad, psicología, personalidad y circunstancias personales y sociales de los menores y jóvenes”, principio que concreta y ofrece instrumentos para valorar cuál es el interés del menor en cada caso, e incorpora el principio de individuación, que tiene que regir la actuación de la Administración con los menores. Como criterio de actuación relevante en este caso, es preciso recordar, igualmente, el principio de mínima intervención, formulado en términos “de ausencia de ingerencias en la vida privada de los menores o en la de sus familias en las actuaciones que se lleven a cabo”, recogido por la Ley 27/2001, de Justicia Juvenil, y por el reglamento que la despliega.

De ese principio se desprende que la Administración, con relación a menores y jóvenes en el ámbito de la justicia juvenil, tiene que actuar siempre tomando como criterio principal el interés del niño sobre el que se intervenga, en función de sus circunstancias individuales, que se tienen que analizar caso a caso; y tiene que evitar ingerencias innecesarias en su vida y abstenerse de solicitar información no estrictamente necesaria.

Desde esta perspectiva, la aplicación del Cuestionario SAVRY, en términos de obligatoriedad de todos los apartados, a todos los menores que se encuentran en medida judicial de libertad vigilada y en medida de internamiento en centro, ya sea firme o cautelar, y a aquéllos que son objeto de una demanda de elaboración de un informe de asesoramiento técnico por parte de la Fiscalía de Menores (y su inclusión obligatoria en el informe técnico), podría vulnerar el derecho a la intimidad de los menores y sus familias, dado que recoge información sobre varios aspectos de su situación personal y familiar que podrían resultar

innecesarios o irrelevantes en función de la situación del menor sobre el que se está interviniendo.

Éstas y otras consideraciones se detallarán en la próxima resolución que el Síndic trasladará al Departamento de Justicia con relación a la aplicación del Cuestionario SAVRY.

2. Otras cuestiones relativas a la justicia juvenil

En los últimos años, han aumentado las quejas formuladas por menores internos en los centros educativos de justicia juvenil. Las quejas llegan principalmente de L'Alzina, un centro que actualmente informa adecuadamente a los internos de sus derechos y la posibilidad de acceder al Síndic. El Síndic reconoce este esfuerzo y pide al Departamento de Justicia que extienda esa política de difusión a otros centros educativos de justicia juvenil. Este año, el Síndic ha recibido quejas relativas al trato recibido por parte del personal de seguridad o por parte del equipo educativo, por contenciones físicas innecesariamente duras, por denegación de salidas o por la pérdida de objetos personales. A continuación, se exponen algunos ejemplos.

En la queja 02881/09, un chico interno denunció la pérdida de unas prendas de ropa y de un objeto de valor en el centro. En la respuesta del Departamento de Justicia al escrito del Síndic, se informó que el joven, en una de sus salidas, no volvió al centro y dejó sus prendas de ropa y otros objetos personales en su habitación. Cuando fue evidente que no volvía, se recogió todo cuanto había en la habitación, material que le fue devuelto el día que reingresó. En aquel momento, el joven manifestó que echaba de menos unas prendas de ropa y un objeto de valor, hecho que comunicó a la dirección del centro por escrito. Al chico, se le informó de que se realizarían las gestiones oportunas para averiguar si alguien tenía constancia de esos objetos. La investigación fue infructuosa y el centro afirmó que no podía determinar si las prendas de ropa habían estado en el centro o si habían desaparecido dentro del centro, o fuera, en alguna de las salidas al exterior.

Respecto del objeto de valor, la Administración informó que, de acuerdo con la normativa de referencia, los jóvenes pueden conservar dinero y objetos de valor de su propiedad si son autorizados; pero, en caso negativo, se los retiran y se conservan en un lugar seguro del centro, con la entrega de un resguardo. En ese caso, el joven, tras reingresar en el centro, cumplió una sanción disciplinaria y, en consecuencia, se le retiró el objeto de valor por motivos de seguridad –con la entrega de un resguardo y la anotación en el libro de registro correspondiente–, para devolvérselo tras finalizar la sanción disciplina-

ria. Después del cumplimiento de la última sanción, no quedó constancia de que le fuese devuelto.

El Departamento informó al Síndic que, en caso de que el objeto de valor no apareciese durante el tiempo que le quedaba de internamiento al menor, y dado que era un objeto de valor custodiado por el centro y no constaba en el libro de registro correspondiente la anotación de la devolución posterior a su retirada, el centro le compensaría económicamente por el valor estimado.

El Síndic, ante la información recibida de la Administración, entendió que, si bien se había producido un error cuando no se registró el retorno de la cadena –si se hizo efectivo– o no se custodió debidamente –si no se hizo–, la Administración había actuado correctamente previendo la posible compensación económica al menor. Sin embargo, recordó al Departamento la necesidad de evitar que situaciones parecidas no vuelvan a suceder, e informó al joven de que, en el supuesto de que se produjese alguna dificultad en cuanto a la compensación económica, podía dirigirse nuevamente al Síndic.

Al Síndic han llegado quejas de chicos internos relativas al incremento de los cacheos integrales

En otras quejas (Q 03992/09, Q 04076/09), un grupo de jóvenes internos en el centro L'Alzina denunciaron que ha habido un supuesto aumento de los cacheos integrales y de las contenciones físicas o las reducciones, cosa que les ha producido lesiones; que han sido objeto de difamación, adjudicándoles supuestas correspondencias y diálogos entre internos con incitaciones a motines, y que les han denegado visitas y permisos de salida.

El Síndic solicitó al Departamento de Justicia información sobre el presunto incremento de los cacheos integrales, sobre la existencia de nuevas instrucciones relativas a las contenciones físicas o las reducciones de los chicos internos en este centro, la supervisión de las contenciones físicas llevadas a cabo por el personal de seguridad del centro y sobre el hecho de que el centro o el Departamento tuvieran constancia de lesiones físicas de internos provocadas por las contenciones físicas.

La Administración envió al Síndic un informe detallado sobre el procedimiento utilizado en las contenciones físicas o las reducciones, las características de

los jóvenes internos en los módulos básicos 1 y 2, el número de contenciones efectuadas desde el 1 de enero hasta el 1 de septiembre de 2009 y el número de revisiones médicas solicitadas por la dirección del centro para que se efectuasen posteriormente a la aplicación de las contenciones físicas.

Los informes del Departamento de Justicia también se refieren a los cacheos integrales y señalan que dichos cacheos han aumentado por varias razones:

- El aumento de la ocupación media de internos del año 2009 en L'Alzina.
- La detección del consumo de sustancias estupefacientes en muchos jóvenes. Dado el deber del centro de impedir la introducción, posesión y consumo de estas sustancias y de preservar la salud de los internos, se habían intensificado los controles de vigilancia interna y se habían practicado más inspecciones de las dependencias y habitaciones. En los casos en que existían razones contrastadas para sospechar que un menor o un joven ocultaba en su cuerpo esas sustancias, se habían practicado cacheos con desnudo integral, de acuerdo con los requisitos y procedimiento que marca la normativa.
- El necesario control y la vigilancia que se mantienen para evitar la introducción y posesión en el centro de mecheros, cerillas y utensilios para hacer fuego –dado que un incendio pone en grave peligro la vida e integridad física de los internos y profesionales. Por ese motivo, había sido necesario aumentar la vigilancia y control y también los cacheos cuando había motivos contrastados para practicarlos. Esos utensilios están especialmente prohibidos por el reglamento de la Ley 5/2000, prohibición recogida en las normas de funcionamiento de los centros.

El Departamento informó del número de expedientes disciplinarios incoados en 2009 por posesión o consumo de drogas tóxicas, sustancias psicotrópicas o estupefacientes, y por posesión de objetos con los que se podía provocar un incendio, que se había incrementado con relación al año 2008; informó que, en los grupos básico 1 y básico 2, los internos necesitan una intervención educativa y técnica específica y intensiva y requieren un mayor nivel de vigilancia y control, por lo que también se efectúan más cacheos integrales.

Respecto de la queja por la falta de presencia de un coordinador del centro durante la práctica de un cacheo con desnudo integral –denunciada por los menores internos–, el Departamento señaló que la normativa vigente no la exige, sino que establece que se practique con la presencia de dos profesionales del centro del mismo sexo que el menor o el joven cacheado. Los centros educativos

procuran que sea un coordinador, pero eso no siempre es posible porque la mitad de los coordinadores del centro son mujeres.

El Departamento de Justicia ha informado al Síndic sobre el incremento de expedientes incoados por posesión o consumo de drogas

Habiendo estudiado el informe recibido, el Síndic no apreció ninguna actuación irregular por parte del centro educativo en los asuntos objeto de queja, ya que el centro aplica la normativa que regula su funcionamiento. Con todo, indicó al grupo de jóvenes que, si en algún caso concreto observaban que esta normativa no se aplicaba correctamente, remitiesen al Síndic la información detallada del motivo objeto de queja.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 01357/08	Aplicación del Protocolo SAVRY a menores infractores
Q 00440/09	
Q 02881/09	Presunta invasión del derecho a la intimidad de un menor ingresado en un centro de justicia juvenil
Q 03992/09	Aumentos de cacheos integrales y de contenciones físicas en un centro de justicia juvenil
Q 04076/09	

6.7. Problemas asociados a los procesos de adopción

En 2009, se han seguido recibiendo quejas sobre varios aspectos relacionados con los procesos de adopción. Un número significativo de quejas se refiere al trato que algunos solicitantes de procesos de adopción reciben del Instituto Catalán de la Acogida y la Adopción (ICAA). En ese sentido, son varias las quejas relativas al silencio administrativo en diferentes aspectos, como, por ejemplo, la queja relativa a la intervención de una entidad colaboradora de adopción internacional (ECAI) en la gestión del proceso de adopción (Q 04808/09), o el cierre de la vía de adopción en Kazajistán (Q 00259/09) o de la vía de protocolo público en Rusia. Hay que decir que, en muchos casos, y pese a varias reiteraciones, el ICAA tampoco ha informado al Síndic sobre la situación de esos expedientes. Las quejas también destacan la falta de información clara sobre las posibilidades de adop-

ción en varios países y la falta de un servicio bien organizado de atención a los requerimientos de las familias adoptantes ya declaradas idóneas por el propio ICAA (Q 00669/09), o la lentitud en la gestión de los trámites cuando ya se dispone de la valoración positiva de la idoneidad (Q 04219/09).

En 2009, destacan también las quejas referentes a la ayuda por adopción internacional. En ese ámbito, es preciso destacar las quejas que aducen retrasos a la hora de cobrar la ayuda (Q 01490/09) y las que muestran disconformidad con la denegación de la ayuda por el hecho de presentar la solicitud fuera de plazo. Esta cuestión afecta especialmente a las familias para las que la adopción se confirma en el mes de diciembre y aleguen falta de tiempo para presentar la solicitud dentro de plazo (Q 03316/09).

La ayuda por adopción internacional no es una prestación de carácter continuado, a pesar de que su otorgamiento está condicionado a las solicitudes de las convocatorias anuales. Por ese motivo, se dispone que son beneficiarias de la ayuda por adopción internacional las familias que hayan adoptado un niño o niños procedente/s de otro país y tengan la sentencia, acta notarial o resolución administrativa de adopción, o cualquier otra documentación acreditativa de la adopción, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año de la convocatoria. Esta ayuda tiene como objetivo apoyar económicamente a las familias que adopten un/a niño/a o niños/as procedente/s de otro país para afrontar los gastos causados por los trámites necesarios para la constitución de la adopción.

Al Síndic han llegado quejas sobre el trato que da el ICAA a las familias solicitantes de adopción

Teniendo en cuenta el sentido del preámbulo de la Ley 18/2003, de 4 de julio, de Apoyo a las Familias, sobre la necesidad de reforzar la familia –como estructura básica de las relaciones afectivas interpersonales y factor de cohesión de la sociedad– con actuaciones e iniciativas para que puedan asumir, con calidad de vida, sus responsabilidades, el Síndic propuso a finales del año 2008 la apertura de una actuación de oficio (A/O 05284/08). Con esta actuación de oficio, se propuso estudiar la flexibilización de los plazos y la equidad en la respuesta a las solicitudes de ayuda por adopción internacional.

En el marco de esa actuación de oficio, el Síndic sugirió al Departamento de Acción Social y Ciudadanía (DASC) la necesidad de modificar los requisitos exigidos para la ayuda por adopción interna-

cional y la inclusión de criterios flexibles en los plazos de presentación de solicitudes, con el objetivo de que fueran cuanto más equitativos mejor para todos los solicitantes, de acuerdo con las diferentes fechas de constitución de cada adopción y de otras circunstancias.

En 2009, el Departamento ha aceptado la sugerencia mencionada. Así, en la convocatoria correspondiente al año 2009, el plazo de presentación de solicitudes se alarga hasta el 31 de marzo de 2010 para todas las familias que hayan tenido un parto, una adopción o una acogida en el último trimestre de 2009.

Asimismo, durante 2009, el Síndic ha seguido investigando la actuación de oficio 05284/08, iniciada a finales de 2008, con el objetivo de estudiar la situación y necesidades de las familias con hijos a su cargo de origen marroquí bajo el régimen de *kafala*. De acuerdo con lo que define el ordenamiento jurídico marroquí, la responsabilidad de los *kafalis* (o personas que asumen la *kafala* de un niño) implica el compromiso de encargarse de la protección y educación de un niño abandonado. Sin embargo, la *kafala* no crea ningún vínculo de filiación o parentesco entre dicho niño y la familia que lo acoge, ni es equiparable a la adopción, institución no reconocida en la legislación marroquí.

El DASC ha aceptado la sugerencia del Síndic de flexibilizar los plazos de presentación de solicitudes de ayudas por adopción internacional

Es preciso recordar, como ya señala el informe anual de 2008, que la falta de equiparación de la *kafala* a la adopción internacional elimina la posibilidad de percibir las ayudas por adopción internacional para las familias que acogen a un niño en este régimen.

En el marco de la actuación de oficio mencionada, el Síndic se dirigió al Departamento y le trasladó las consideraciones siguientes:

- El hecho de que el niño proceda de otro país comporta para la familia tener que afrontar los gastos económicos causados por los trámites necesarios.
- La *kafala* implica que la familia se hace cargo de forma permanente de la protección, educación y manutención del niño.

Estos argumentos, según el Síndic, son suficientes para reconocer el derecho de las familias con un niño a su cargo bajo el régimen de *kafala* a recibir el soporte económico de la Administración.

En el ordenamiento jurídico, la *kafala* está presente en las resoluciones de la Dirección General de los Registros y del Notariado (DGRN) de 14 de mayo de 1992, de 18 de octubre de 1995 y de 1 de febrero de 1996, que coinciden en afirmar que “la adopción constituida ante autoridades o funcionarios marroquíes competentes no mantiene ningún punto de contacto con la adopción reconocida en el ordenamiento español [...]. Para que la adopción sea inscribible, no es suficiente que los consentimientos exigidos se presten posteriormente ante la autoridad competente, sino que la adopción prevista por el ordenamiento español la debe constituir ex novo el juez español competente.” Éste es el caso de las familias con niños bajo el régimen de *kafala* que llegan a Cataluña y quieren constituir la adopción.

La resolución-circular de 15 de julio de 2006 de la DGRN sobre el reconocimiento e inscripción en el Registro Civil de las adopciones internacionales establece que “el derecho islámico clásico no regula institución alguna como la adopción plena del derecho español, ni equipara la posición jurídica del hijo adoptivo con la propia de la filiación natural en cuanto a la creación de vínculos de parentesco y cambio subsiguiente en el estado civil de las personas. Eso es así porque el Corán prohíbe que el hijo adoptivo se integre en la familia con los mismos apellidos (a excepción de la legislación argelina) y los mismos derechos sucesorios que los hijos naturales. Sólo se admite que el niño acogido se beneficie de las atenciones materiales y la educación que le proporciona la nueva familia de acogida.”

El DASC ha aceptado la sugerencia del Síndic de admitir las solicitudes de ayuda por niños que provienen de *kafalas*

En cuanto al reconocimiento registral de las *kafalas*, éstas no pueden ser objeto de inscripción porque no forman parte de la lista de actos susceptibles de inscripción que detalla el artículo 1 de la Ley del Registro Civil. Por otra parte, sí son susceptibles de inscripción en el Registro Civil las adopciones constituidas *ex novo* por un juez español y que provienen de *kafalas* constituidas en Marruecos. En ese sentido, el acto de la *kafala* no

comporta obligatoriamente, por sí mismo, la constitución de la adopción por parte de un juez español.

Finalmente, el Departamento de Acción Social y Ciudadanía, para cumplir la Ley 54/2007, de 28 de diciembre, de Adopción Internacional, y en el mismo sentido de la sugerencia que el Síndic dirigió respecto de la necesidad de que las familias que reciben un niño en *kafala* puedan solicitar una ayuda, indica que las familias que aporten la sentencia de adopción de un juzgado de familia, constituida a partir del 1 de enero de 2008, en referencia a un menor *kafalat*, tienen también derecho a solicitar la ayuda por adopción internacional que anualmente convoca el Departamento de Acción Social y Ciudadanía.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 04808/09	Trato recibido por solicitantes de procesos de adopción
Q 00259/09	Disconformidad con el ICAA por el cierre de la vía de adopciones al Kazajistán
Q 00669/09	Suspensión de proceso de adopción a familia monoparental
Q 04219/09	Retraso en la resolución de idoneidad por adopción internacional
Q 01490/09	Retraso en el cobro de ayudas por adopción internacional
Q 03316/09	Denegación de la ayuda por adopción por el hecho de presentar la solicitud fuera de plazo
A/O 05284/08	Estudio de situación de las familias que reciben un niño en <i>kafala</i>

6.8. Menores extranjeros no acompañados

Este año, la actividad del Síndic con relación a los derechos de los menores inmigrantes no acompañados ha sido especialmente intensa. Esta actividad se ha centrado, por una parte, en aspectos que han sido objeto de queja relativos al modelo de atención de este colectivo. Destacan en este campo las condiciones de algunos equipamientos, el clima de convivencia en los centros de acogida y la gestión de situaciones conflictivas por parte de los equipos y de la Administración, y las posibilidades de estos menores de acceder a procesos de formación sociolaboral de calidad.

Por otra parte, un segundo aspecto de atención de la institución se ha centrado en los procesos de determinación de edad por parte de la Administración de la Generalitat y la Fiscalía y las consecuen-

cias sobre la situación jurídica y social de estos menores.

En lo que concierne al primer conjunto de problemas, cabe destacar el motín, el 30 de julio de este año, de varios menores del CESEMI (Centro de Soporte Educativo para Menores Inmigrantes), gestionado por la Cruz Roja y ubicado en la avenida del Paral·lel de Barcelona. En el motín, tuvieron que intervenir los Mossos d'Esquadra y un educador resultó herido. El Síndic abrió la actuación de oficio 04162/09 con el objetivo de saber el estado y condiciones del centro, su organización y dinámica de funcionamiento, y también la metodología educativa utilizada y la atención que reciben los menores.

En la respuesta recibida, el Departamento de Acción Social y Ciudadanía indica que la Cruz Roja –entidad que gestionaba el CESEMI– ha manifestado su deseo de no seguir gestionándolo. Así, de acuerdo con la situación actual y conjuntamente con el Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona, en estos momentos, se están estudiando los perfiles de los menores ingresados para trasladarlos al recurso más adecuado. El cierre definitivo se prevé para el día 31 de diciembre de 2009.

El brote de gripe A en el centro Alcor pone de manifiesto la inadecuación del tipo de centro para atender las necesidades de los menores no acompañados

Es preciso recordar, asimismo, que esta previsión de cierre se une a las de los centros El Bosc, Vilana y Alcor, que se tendrían que producir, según las previsiones actuales de la Generalitat y el Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona, dentro del primer trimestre de 2010. Con esas previsiones de cierre, la Administración parece que finalmente opta por un modelo de atención en centro de 24 horas (y rompe así el modelo de acogida El Bosc-Alcor, que se ha demostrado ineficaz), y para avanzar progresivamente hacia un modelo de centros en función de las necesidades de los niños, y no de acuerdo con la circunstancia de haber llegado a Cataluña sin referentes familiares. Ambos criterios ya se incluyeron como recomendaciones del Síndic en el informe extraordinario sobre la situación de los menores inmigrantes no acompañados del año 2006.

En cuanto a la atención, también es preciso mencionar que el Síndic recibió varias informaciones con relación al impacto de la gripe A en un grupo de chicos menores inmigrantes no acompañados (Q 04518/09). Según la información que llegó al Síndic, en el centro Alcor estaban conviviendo chicos que sufrían la gripe A que habían sido dados de alta hospitalaria, chicos que sufrían otros síndromes gripales, chicos que sufrían afecciones diversas (respiratoria, cardiopatía, asmáticas) y chicos que no sufrían afección alguna. Según las informaciones facilitadas por la Administración y por la Fiscalía, la situación de epidemia de gripe A en el centro Alcor se atendió de acuerdo con lo que fijan los protocolos. Así, los menores identificados por la médica de urgencias de la DGAIA con síntomas de posible gripe A y con fiebre más alta se derivaron al Hospital del Mar y al Hospital de Sant Pau (doce de los dieciséis menores con síntomas). Once menores quedaron ingresados en los hospitales con diagnóstico de gripe A. Los chicos que se quedaron en el centro Alcor con diferentes síntomas fueron aislados en una habitación para evitar posibles contagios. Pero esta decisión fue difícil de aplicar porque, según lo que informó el director del centro, los chicos no respetaban dicho aislamiento.

A esos chicos, se sumaron, la noche del 29 de septiembre, los chicos con gripe A dados de alta de los hospitales, por lo que fue necesario aumentar la zona de aislamiento. Progresivamente, la situación resultó imposible de contener por parte de los educadores. La llegada al centro Alcor del colectivo de chicos que habían estado durante el día en El Bosc agravó la situación: los menores se negaron a entrar en el centro por riesgo de contagio. Los alborotos dentro y fuera del centro se sucedieron y provocaron la intervención de los Mossos d'Esquadra, que aislaron el acceso al centro. La visita de un médico del 061 para atender a un menor con fiebre confirmó que las condiciones en el centro no cumplían los requisitos de prevención. El médico recomendó la separación de los chicos infectados y no infectados en infraestructuras diferentes. Finalmente, el día 30 de octubre, se procedió al traslado temporal de los niños afectados por gripe A (veintiuno) a una casa de colonias a Canyamars, al traslado de otros menores enfermos, pero sin patologías graves, a otros centros de acogida (dieciocho), mientras que una veintena de menores sanos se quedó en Alcor. Eso facilitó el retorno a la normalidad en dicho centro de acogida.

El Síndic está pendiente de la respuesta oficial del Departamento de Acción Social y Ciudadanía, a pesar de que dispone de los informes del director del centro El Bosc y de la Fiscalía de Menores. Los hechos, en cualquier caso, permiten avanzar las dificultades para gestionar la convivencia en un centro como el de Alcor ante situaciones que puedan alterar la normalidad cotidiana. Ni las dimensiones ni las condiciones del

centro son adecuadas para evitar la reproducción de situaciones conflictivas como las ocurridas la noche del 29 de septiembre. El hecho de que se respetase la aplicación de los protocolos de salud en esos casos no pudo garantizar que las condiciones de aislamiento fuesen las adecuadas, ni apaciguar la tensión entre los menores. Previsiblemente, la acogida en centros más pequeños tendrá que permitir, en un futuro, hacer frente a esas situaciones excepcionales con mejores garantías.

En cuanto al modelo de atención de los menores inmigrantes no acompañados en centros de acogida, el Síndic está haciendo nuevas visitas a todos los centros con el objetivo de elaborar un informe extraordinario sobre la situación de los menores inmigrantes no acompañados. Cabe destacar que uno de los problemas que se observan en varios centros –y especialmente en el centro El Bosc– es que el retraso en el establecimiento de la tutela por parte de la DGAIA impide que muchos jóvenes puedan disponer de la documentación necesaria para acceder tanto a la red educativa como a la oferta formativa ocupacional, dependientes del Departamento de Educación y del Departamento de Trabajo. Más allá de la formación lingüística necesaria a la que estos jóvenes acceden y los talleres que ofrecen los centros de día, la falta de oferta de formación ocupacional adecuada dirigida a dichos menores es un déficit significativo del modelo de atención social y laboral y una dificultad para construir un horario formativo atractivo y útil para esos jóvenes.

La DGAIA continúa retrasando la tutela de muchos menores extranjeros sin referentes familiares

El segundo gran ámbito de actividad del Síndic en el terreno de los derechos de los menores inmigrantes no acompañados se refiere a la realización de las pruebas médicas de determinación de edad a menores subsaharianos, instadas por la Fiscalía y practicadas por la DGAIA, y a las consecuencias sobre la situación de esos jóvenes.

A finales de 2008, el Síndic abrió la actuación de oficio 05628/08 para investigar la expulsión de trece jóvenes subsaharianos que el 18 de diciembre tuvieron que abandonar el centro de menores donde se encontraban (El Bosc), después de que fuesen considerados mayores de edad a raíz de los resultados de unas pruebas médicas. Tras efectuarse la expulsión, los jóvenes fueron atendidos por la red de adultos,

concretamente por el Servicio de Acogida de Inmigrantes, Extranjeros y Refugiados (SAIER) de la Cruz Roja de Barcelona.

El Síndic emitió una resolución en fecha de 5 de febrero de 2009 en que sugirió que se readmitieran a los trece menores expulsados y se iniciasen los trámites para documentarlos. El Síndic precisó que se tenía que buscar en cada caso el recurso más adecuado a las necesidades del menor y que las opciones eran el ingreso en un centro o medidas de acogida en pisos asistidos. También sugirió que se estableciesen planes de atención individualizados que incluyesen medidas tanto en el ámbito de la acogida como en el ámbito de los itinerarios formativos.

En la investigación de esos casos, se constató que los menores fueron expulsados, a pesar de que disponían de un pasaporte que certificaba su minoría de edad y que no había informe policial alguno que certificase la falsedad del documento. La DGAIA en ningún momento tuteló a los menores ni tramitó la documentación para autorizarles a residir legalmente en el Estado español. Los menores expulsados tampoco gozaron del derecho a ser escuchados, ni tampoco se les notificó la resolución administrativa de expulsión y, por lo tanto, no pudieron ejercer su derecho de defensa.

El Departamento de Acción Social y Ciudadanía aceptó parcialmente las sugerencias del Síndic. Así, se comprometió a sacar adelante la tramitación documental de esos jóvenes. Recientemente, ha respondido que se ha tramitado y autorizado su residencia y se encuentran atendidos en el Área de Soporte a los Jóvenes Tutelados y Ex tutelados de la Secretaría de Infancia y Adolescencia. No obstante, no consideró la posibilidad de readmitir a los menores en los centros y manifestó la voluntad de seguir efectuando pruebas para determinar su edad y expulsar, si las pruebas determinan la mayoría de edad de los chicos, a los menores de los centros.

Un elevado número de menores subsaharianos son expulsados de la red de protección después de practicarles pruebas de edad

A lo largo de 2009, tanto la Fiscalía de Menores como la DGAIA han seguido llevando a cabo pruebas de edad a los menores de origen subsahariano. A pesar de disponer de pasaportes en regla, tanto la DGAIA como la Fiscalía dan validez a las pruebas médicas y proceden a notificar las expulsiones a los chicos. En

las resoluciones administrativas de cierre de expediente de desamparo por mayoría de edad, la DGAIA fundamenta su decisión en el artículo 35.3 de la Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, de Reforma de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre los Derechos y las Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social. Ese artículo establece que “en los supuestos en que los cuerpos y fuerzas de seguridad localicen a un extranjero indocumentado cuya minoría de edad no se pueda establecer con seguridad, le tienen que dar la atención inmediata que necesite, de acuerdo con lo establecido por la legislación de Protección Jurídica del Menor, y hay que poner [el hecho] en conocimiento de los juzgados de menores para la determinación de su edad, para lo que tienen que realizar las pruebas necesarias.”

La mayoría de menores expulsados del centro El Bosc disponían de pasaportes legales; algunos fueron investigados por la policía para comprobar su validez. La DGAIA y la Fiscalía, pues, realizan pruebas de edad a menores documentados, pero los trata como a indocumentados.

Esta posición ha hecho llegar al Síndic más quejas de menores a los que se han practicado pruebas de determinación de edad (Q 03427/09, Q 03993/09, Q 03996/09, Q 04423/09). En todas esas quejas, los chicos o bien han sido expulsados de los centros o bien están pendientes de serlo después de comunicarles el resultado de mayoría de edad en las pruebas médicas. Mientras los menores están pendientes de las pruebas médicas, la DGAIA no activa la tutela ni el permiso de residencia. Esta situación les impide acceder a programas educativos o de formación y los deja en una situación de indeterminación legal: no son considerados menores por la DGAIA y, como tienen la documentación que los acredita como menores de edad, no pueden ser atendidos formalmente por la red de acogida de adultos.

El Síndic ha instado a la Administración a buscar soluciones para la acogida de los menores expulsados de los centros

Por otra parte, la resolución del Síndic de febrero de 2009, relativa a la expulsión de los trece menores del centro El Bosc (A/O 05628/08), evidenció numerosas irregularidades en los procedimientos seguidos por la DGAIA. Estas irregularidades se refieren a la falta de tutela, la falta de tramitación de la autorización de residencia a la que obliga la Ley, la falta de información y escucha de los trece menores expulsados, la falta de notificación de la resolución administrativa

de expulsión, la dispersión de los procedimientos utilizados en los diferentes casos y la falta de coordinación y trabajo en red para derivar estos jóvenes a otros modelos de atención.

El creciente número de casos de menores expulsados de los centros en los últimos meses de 2009 ha hecho intervenir al Síndic, que ha instado a las Administraciones a buscar soluciones para la acogida de esos menores, más allá del debate sobre la validez de las pruebas médicas. En el momento de cerrar este informe, el Síndic tiene constancia de la existencia de una mesa de diferentes Administraciones públicas que trabajan en la creación de un recurso de acogida en pisos asistidos para este conjunto de menores. Pero, independientemente de esa cuestión, el Síndic considera que la actuación de la DGAIA vulnera los derechos de los menores inmigrantes no acompañados. Las recomendaciones del Síndic en ese ámbito destacan las consideraciones siguientes:

- La DGAIA tiene que asumir la tutela de los chicos de modo inmediato, sin perjuicio de que, posteriormente, pueda ser modificada, y tiene que iniciar desde el primer día los trámites para documentar a los menores.
- Los menores tienen que ser informados de todas las decisiones que tome la Administración que les puedan afectar. Igualmente, la Administración tiene que garantizar que informa a los menores sobre las vías posibles para ejercer su derecho de defensa y de oposición a las medidas que se adopten.
- Los menores no acompañados tienen que ser considerados, en todos los casos, personas interesadas, y es preciso notificarles las resoluciones administrativas que les afecten, ya que no tienen a ninguna persona adulta que les pueda apoyar.
- Es necesaria la elaboración de un protocolo de actuación que especifique el circuito de intervenciones y criterios de actuación de la DGAIA en caso de duda con respecto de la minoría de edad. El protocolo tendría que definir aspectos relativos al valor otorgado a las pruebas médicas como fuente informativa de la edad de los chicos, los informes policiales necesarios para dejar una tutela inefectiva o la coordinación entre los diferentes servicios.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
A/O 04162/09	Motín de varios menores extranjeros no acompañados en el centro CESEMI
Q 04518/09	Situación de los menores afectados por la gripe A en el centro Alcor

A/O 05628/08 Expulsión de trece menores subsaharianos del centro El Bosc por ser considerados mayores de edad

Q 03427/09 Situación de desamparo de los menores no acompañados cuando son
Q 03993/09 res no acompañados cuando son
Q 03996/09 expulsados de los centros después de
Q 04423/09 las pruebas de edad

6.9. Relaciones con las Administraciones

El Síndic ha mantenido un diálogo abierto y constante con la Secretaría de Infancia del Departamento de Acción Social y Ciudadanía en torno al Proyecto de Ley de los Derechos y Oportunidades de los Niños. A este diálogo, es preciso añadir también que este año el Síndic ha observado una mejora en los plazos de respuesta por parte del Departamento de Acción Social y Ciudadanía y una mejora en la calidad de las informaciones entregadas. Así, la propia Administración a menudo adjunta informes de síntesis evaluadora sobre la situación de determinados niños u otros informes técnicos que considera relevantes para aclarar determinadas quejas. Estos informes son muy útiles para la elaboración de las resoluciones del Síndic porque permiten contextualizar la posición de la Administración y tener un conocimiento más completo sobre los factores que la motivan.

Con todo, algunos casos –normalmente de una complejidad notable– sufren retrasos excesivos por parte de la Administración, tanto en la respuesta a peticiones de información como con relación a las recomendaciones derivadas de las resoluciones del Síndic. Así, en la queja 01815/09, relativa al retraso en el internamiento de dos hermanos con propuesta de tutela, el Síndic aún no ha recibido la respuesta del Departamento de Acción Social y Ciudadanía a la petición de información realizada en abril de 2009. Igualmente, en la queja 01401/09, relativa a la situación de desprotección de un menor tutelado fugado varias veces del centro, la Administración tardó cuatro meses en responder a la demanda del Síndic, y aún no se ha posicionado sobre la resolución formulada en julio de 2009. Esos retrasos excesivos, si bien son puntuales, pueden comportar perjuicios importantes a niños que se encuentran en situación de alto riesgo social.

En cambio, las mejoras mencionadas son menos observables en las quejas que se refieren a situaciones de adopción. Las respuestas del ICAA no siempre son suficientemente completas y satisfactorias, por lo que el Síndic se ve obligado a menudo a solicitar ampliaciones de información sobre determinados casos. Las demandas de ampliación de información desembocan a menudo en el estancamiento de casos, que quedan sin respuesta durante periodos de tiempos excesivos. El

Síndic tiene previsto reunirse próximamente con responsables del ICAA para encontrar soluciones a esta situación.

Cabe destacar, una vez más, la buena colaboración institucional con el Departamento de Justicia, tanto por parte de los propios responsables de la Dirección General de Ejecución Penal a la Comunidad y de Justicia Juvenil como por parte de los responsables de los propios centros educativos de justicia juvenil. En el primer caso, como ya se señaló en el informe correspondiente a 2008, es apreciable la buena colaboración en el marco de la queja relativa a la aplicación del Protocolo SAVRY. En el segundo, cabe destacar las facilidades que los responsables de centro dan a los internos para poder dirigirse al Síndic si lo consideran necesario.

6.10. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

Queja 00033/08

Disconformidad con la actuación de la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia para separar a dos hijos de sus padres a raíz de un abuso sexual por parte de un inquilino

Tras analizar toda la información, el Síndic sugiere, en primer lugar, que se revise el número de plazas con convenio con un centro de acogida; en segundo lugar, que, desde la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia, se supervisen los criterios de establecimiento de las visitas de los niños a sus familias, en general, y al centro de acogida, y que se asegure el interés de los niños y se justifique la frecuencia de las visitas; y, finalmente, que la Unidad de Abusos Sexuales del Hospital de Can Ruti elabore un informe de la exploración de ambos niños.

Acepta parcialmente la resolución

Queja 05285/08

Falta de resolución del Departamento de Acción Social y Ciudadanía de unas solicitudes de prestación económica por hijo a cargo y de la prestación económica por parto, adopción o acogida múltiple para el año 2007

Tras valorar toda la información del expediente, el Síndic recuerda que es preciso responder de forma expresa en cuanto expira el plazo máximo de seis meses de resolución y notificación desde el día después de la fecha de presentación de la solicitud, aunque el sentido del silencio administrativo sea desestimatorio.

Acepta la resolución

Actuación de oficio 05284/08

Situación de las familias que reciben a un niño en kafala

Tras valorar toda la información relativa a este asunto, el Síndic sugiere la necesidad de reforzar a la

familia que tiene a un niño en kafala, como estructura básica de las relaciones afectivas interpersonales y factor de cohesión de la sociedad. Es preciso realizar actuaciones e iniciativas para que puedan asumir, con calidad de vida, sus responsabilidades, en el sentido que apunta el preámbulo de la Ley 18/2003, de Apoyo a las Familias. También es preciso tener en cuenta que las disposiciones de esta Ley son aplicables a la acogida y a otras situaciones jurídicas en las que las Leyes atribuyan o reconozcan los mismos efectos jurídicos que a la familia.

Acepta la resolución

Queja 01878/08

Irregularidades en la resolución denegatoria del Departamento de Acción Social y Ciudadanía de la solicitud de ayuda por adopción internacional de su hija

Tras valorar toda la información, el Síndic sugiere que se revise la consideración jurídica segunda de la resolución del recurso de alzada de fecha de 3 de octubre de 2008. También sugiere que el Departamento de Acción Social y Ciudadanía estudie y valore la flexibilización de los plazos para que –aunque no sean iguales para todos los solicitantes– sean lo máximo de equitativos posible, teniendo en cuenta las diferentes fechas de constitución de cada adopción, aparte de otras circunstancias, como el caso concreto que presentan los promotores de esta queja, de modo que se respete el principio de objetividad, según el cual todos los supuestos de hecho tienen que ser gestionados de igual modo y sin que impliquen tratos desiguales ante las mismas situaciones.

Pendiente de respuesta a la resolución

7. MEDIO AMBIENTE Y CALIDAD DE VIDA

7.0. Medio ambiente y calidad de vida en cifras

7.1. Introducción

7.2. Contaminación acústica

1. Las operaciones de carga y descarga
2. Las consecuencias de la inactividad de la Administración

7.3. Las licencias de actividades

1. La descoordinación administrativa
2. Quejas relacionadas con los pájaros fringílidos
3. Los locutorios
4. La sustitución entre energías renovables

7.4. Impactos ambientales

1. La línea de alta tensión entre España y Francia
2. La alarma social en el caso de las fugas de productos tóxicos y la presencia de residuos en los ríos
3. Las estaciones depuradoras
4. La degradación del entorno y las obligaciones de las administraciones

7.5. La protección de los animales

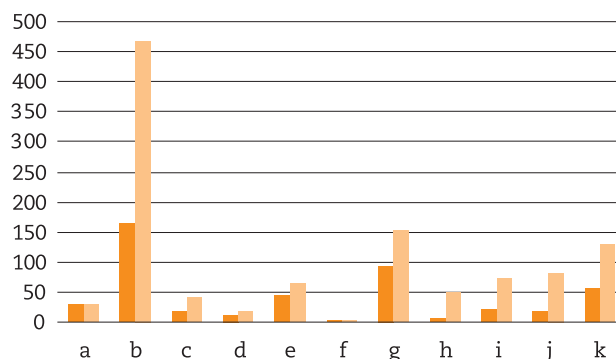
7.6. Relaciones con las administraciones

7.7. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

7.0. Medio ambiente y calidad de vida en cifras

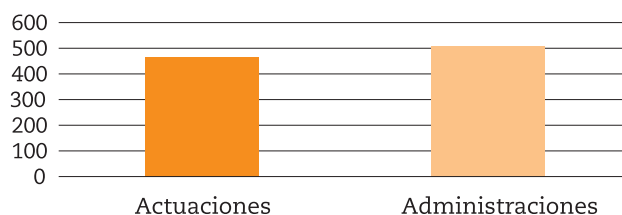
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2009

	AO	Q	C	Total
1 Aguas	0	28	28	56
2 Contaminación acústica	1	164	468	633
3 Contaminación odorífera	0	17	42	59
4 Daños causados por empresas de servicios	0	11	18	29
5 Impactos ambientales	2	41	64	107
6 Inundaciones	0	2	2	4
7 Licencias de actividades	0	95	151	246
8 Maltratos de animales	1	4	50	55
9 Molestias de animales	0	20	73	93
10 Residuos	0	19	83	102
11 Otros	2	54	129	185
Total	6	455	1.108	1.569



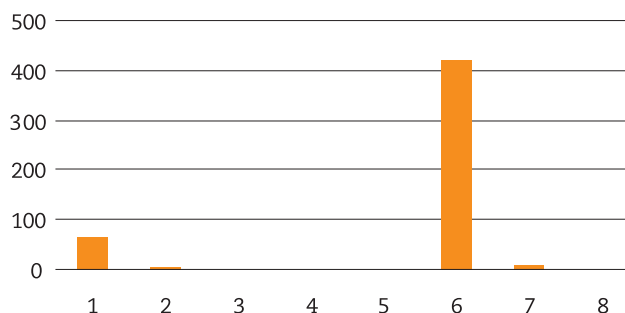
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	Actuaciones	Adm.
Una administración afectada	425	425
Dos administraciones afectadas	29	58
Tres administraciones afectadas	7	21
Total	461	504



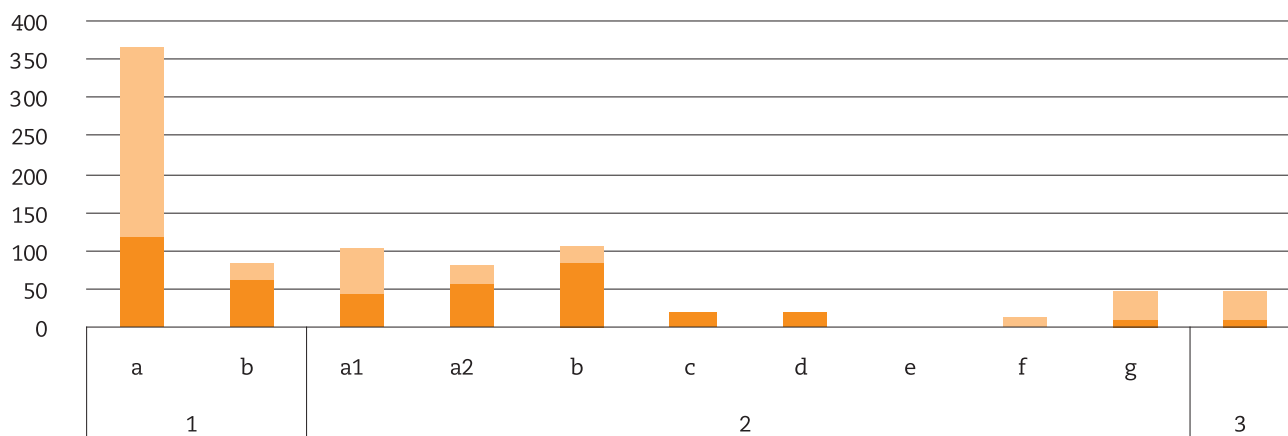
c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2009

Tipo de administración	AO	Q	Total
1 Administración autonómica	8	58	66
2 Administración general del Estado	0	4	4
3 Administración institucional	0	1	1
4 Poder legislativo estatal, autonómico y europeo	-	-	-
5 Administración de justicia	-	-	-
6 Administración local	3	420	423
7 Servicios de interés general	0	10	10
8 Otras administraciones	-	-	-
Total	11	493	504



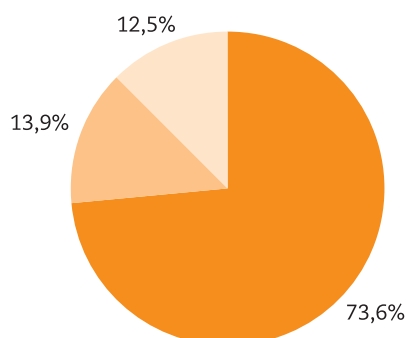
d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2009

	<2009	2009	Total	
1 Actuaciones en tramitación	181	269	450	50,79%
a Actuaciones previas a la resolución del Síndic	118	248	366	41,31%
b Pendiente de respuesta a la resolución del Síndic	63	21	84	9,48%
2 Actuaciones finalizadas	235	153	388	43,79%
a Actuación correcta de la Administración	101	83	184	20,77%
a1 Antes de la intervención del Síndic	44	59	103	11,63%
a2 Después de la resolución del Síndic	57	24	81	9,14%
b Acepta la resolución	85	21	106	11,96%
c Acepta parcialmente la resolución	20	0	20	2,26%
d No acepta la resolución	18	0	18	2,03%
e No colabora	1	0	1	0,11%
f Trámite con otras instituciones	1	11	12	1,35%
g Desistimiento del promotor	9	38	47	5,30%
3 No admitida	9	39	48	5,42%
Total	425	461	886	100,00%



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	106	73,6%
■ Acepta parcialmente la resolución	20	13,9%
■ No acepta la resolución	18	12,5%
Total	144	100,0%



7.1. Introducción

El apartado de medio ambiente correspondiente a este informe anual está marcado por algunos aspectos recurrentes (la inactividad municipal ante la contaminación acústica o la descoordinación administrativa como vulneradora de derechos), de otros nuevos (la falta de prevención en determinados aspectos que afectan a sectores económicos estratégicos), de otros aparentemente poco relevantes, pero que afectan a muchas personas (como, por ejemplo, determinadas prohibiciones en el campo del medio natural), y muchas quejas que afectan a aspectos claramente mejorables de la gestión medioambiental.

El Síndic, cuando hace sugerencias o cuando mantiene un diálogo con un ayuntamiento sobre la forma de aplicar una sugerencia, en el fondo, muchas veces, pretende evitar la judicialización del problema, como, por ejemplo, lo que se ha producido con una queja sobre contaminación acústica que ha acabado en los tribunales y por la cual el juzgado ha condenado a un ayuntamiento de menos de 6.000 habitantes a indemnizar a la persona interesada con 12.000 € y a pagar las costas del juicio por haber llevado a cabo una actividad contraria a la ley. El Síndic ya había hecho la sugerencia correspondiente al ayuntamiento, de manera que, si hubiese seguido las recomendaciones de la institución, no habría sido condenado.

Es evidente que la actividad municipal se fragua siempre desde el equilibrio entre el derecho de empresas y trabajadores al trabajo, y el derecho al descanso de la gente que vive en zonas próximas al foco contaminante por ruido, equilibrio que debe respetar siempre la norma, abarcando la posibilidad de adoptar medidas cautelares, y tener en cuenta el paso del tiempo y, naturalmente, el sentido común.

La legislación que tiene que sustituir la Ley de Intervención Integral de la Administración ambiental será, a buen seguro, un tema importante durante el ejercicio 2010, si bien se continuarán estudiando las quejas que lleguen sobre esta cuestión. Pero, mientras tanto, habrá que continuar insistiendo en la necesidad de una mayor coordinación administrativa, de una mayor agilidad en el control de las actividades y de una mayor capacidad de rectificación cuando se considere que una decisión ha sido mal adoptada.

Finalmente, se incorporan algunas quejas relativas a parcelas en mal estado o problemas con los contenedores de basura, cuestión que da lugar a un volumen importante de quejas.

7.2. Contaminación acústica

1. Las operaciones de carga y descarga

El Síndic de Greuges ha detectado el aumento de uno de los tipos de quejas que recibe por ruidos: las provenientes de las operaciones de carga y descarga de mercancías por la presencia de supermercados en los bajos de los inmuebles donde viven las personas afectadas.

Los casos que se exponen tienen en común el hecho de que los ayuntamientos afectados disponen de ordenanzas que regulan o prevén las operaciones de carga y descarga de mercancías. Básicamente, son disposiciones que recogen las ordenanzas municipales de circulación o las de ruidos, en que, como regla general, se fija que la carga y descarga se han de llevar a cabo en el interior de los locales comerciales o industriales, siempre y cuando tengan las condiciones adecuadas. Sin embargo, se prevé que, cuando las condiciones de los locales no permitan la carga y descarga en el interior, se hagan en zonas reservadas debidamente señalizadas, en las cuales el Ayuntamiento hará constar el horario de utilización. Las ordenanzas municipales acostumbran a fijar un horario dentro del que se pueden hacer estas operaciones, horario que suele oscilar entre las 7 y las 8 de la mañana y las 9 o las 10 de la noche. Finalmente, se acostumbra a indicar que las mencionadas operaciones se deben hacer con precaución y evitando ruidos innecesarios.

El hecho es que, a la hora de otorgar la licencia municipal que habilita el funcionamiento de un supermercado, por ejemplo, no se incluyen condiciones relativas al emplazamiento y al horario en que se pueden hacer estas operaciones. Por lo tanto, todo gravita alrededor de la regulación que contienen las ordenanzas de circulación y de la vía pública. A criterio del Síndic, actividades como la expuesta, en que una parte importante y consustancial al buen funcionamiento se sustenta en estas operaciones que suelen causar molestias por ruidos, parece impensable que en el momento en que tiene entrada la solicitud de licencia para la instalación del supermercado se soslaye exigir requerimientos dirigidos a conocer, por ejemplo, cuál es el espacio que se piensa reservar para hacer las operaciones de carga y descarga y/o cuáles son los mecanismos o medios previstos para llevarlas a cabo. En cualquier caso, lo que no se puede perder de vista es que estas operaciones se hacen al lado mismo de un inmueble, que suele ser un edificio de viviendas y que, ciertamente, el ruido puede llegar a perturbar la estancia en el domicilio.

En cuanto a esta cuestión, se han analizado las quejas referidas a Lloret de Mar (Q 05317/08), Vilaseca (Q 01946/09), Pineda de Mar (Q 04703/07) y Martorell (Q 01767/08 y 03077/09). Estas quejas

explican situaciones tan recurrentes como, por ejemplo, los ruidos provenientes de la descarga de palets de los camiones, de las ruedas de las carretas de transporte, de operaciones en la acera de la calle, ante la inexistencia de una zona de carga y descarga específica, y situaciones de “provisionalidad” que contravienen, incluso, las propias ordenanzas municipales.

Las licencias concedidas a los supermercados deben incluir la previsión de carga y descarga, tanto de espacio como de horarios

En todos estos casos, el Síndic ha instado a los Ayuntamientos respectivos a mejorar estas situaciones, adecuarlas a ordenanza y, si procede, modificarla para hacer posible el respeto al descanso de los vecinos. El Ayuntamiento de Pineda de Mar ha aceptado la sugerencia, el Ayuntamiento de Martorell es consciente de que su actividad mediadora debe tener límites en el tiempo, el de Vila-seca se dispone a ordenar a la empresa causante del ruido que adquiere una manta de caucho para colocar en el suelo y amortiguar el ruido derivado del golpe de la plataforma elevadora, y el de Lloret de Mar estudia llevar a cabo un estudio sismométrico previo y, si procede, adoptar medidas que mejoren el impacto acústico de las actividades en beneficio de los vecinos que las tienen que soportar.

2. Las consecuencias de la inactividad de la Administración

El informe extraordinario que presentó el Síndic en el Parlamento de Cataluña en enero de 2007 en materia de protección contra la contaminación acústica comenzaba en su introducción diciendo que se elaboraba con la voluntad de ser una herramienta práctica y útil para todos los poderes públicos, especialmente los entes locales, que tenían que intervenir en la protección, la defensa y la restauración del medio ambiente. Lo que buscaba, en cierta manera, la institución era la complicidad de los ayuntamientos a la hora de resolver la problemática acústica, que cada vez más denuncian los vecinos que se encuentran afectados, mediante la presentación de las disposiciones normativas y de los recursos que el panorama legal ofrecía entonces para resolver, de la mejor manera posible, cada una de las situaciones planteadas.

En definitiva, lo que la institución del Síndic persigue a partir de las quejas que le llegan en este ámbito es conseguir que los ayuntamientos se impliquen para

evitar la cronificación o el enquistamiento de la problemática ante una conducta municipal pasiva. Pasividad que puede conducir a quien la sufre a acudir a los tribunales para conseguir el restablecimiento de sus derechos fundamentales –derechos a la intimidad y a la inviolabilidad del domicilio– vulnerados.

El Síndic entiende que el recurso a los tribunales tendría que ser evitable si los ayuntamientos utilizan con eficacia las herramientas legales que tienen al alcance. Por otra parte, el hecho de no tener que llegar a una condena judicial también libera al municipio de tener que hacer frente a indemnizaciones que, a su vez, afectan a las economías municipales, ya no demasiado halagüeñas.

Éste es el caso de la queja 05539/09, presentada por las molestias causadas por el tráfico de camiones y furgonetas dentro de una empresa situada delante mismo del domicilio de la persona interesada en un municipio de menos de seis mil habitantes.

El Ayuntamiento fundamentaba su inactividad en el hecho de que la empresa estaba instalada allí desde hacía muchos años y era anterior a las viviendas. El Síndic le recordó la necesidad de ser cuidadoso con el planeamiento urbanístico y le sugirió que se llevase a cabo un estudio acústico y se adoptasen las medidas cautelares hasta que la empresa dispusiese de un acta de control inicial favorable.

El hecho de que la fuente contaminante se instale antes de que las viviendas no excusa la adopción de medidas contra la contaminación acústica

Las dudas municipales desembocaron en una falta de atención a los requerimientos del Síndic hasta que la persona interesada, cansada de esta inactividad, llevó la cuestión a los tribunales, que, en primera instancia, le han dado la razón y han condenado al Ayuntamiento a indemnizarle.

Otra muestra de inactividad es la falta de convocatoria de la comisión de seguimiento –integrada por representantes de las administraciones, de los vecinos, de los trabajadores y de las empresas que operan en el aeropuerto de Sabadell– por parte del Departamento de Política Territorial y Obras Públicas con la periodicidad mensual que había sido

fijada en el acuerdo, firmado a raíz del accidente de aviación ocurrido en el año 2005 (Q 04459/07 y Q 03341/09).

El Departamento informó al Síndic que la comisión mencionada no se reunía con la periodicidad mensual del acuerdo porque, de manera informal, en diferentes encuentros y entrevistas, sus miembros ya habían ido intercambiando información y habían ido haciendo el seguimiento de aquellos acuerdos. El Síndic señaló que lo que es preciso esperar de la Administración es una conducta coherente y respetuosa con lo que se ha pactado y más aún cuando no se ofrece ningún elemento objetivo y razonable que justifique su incumplimiento. Y si, en todo caso, se constata la falta de idoneidad o efectividad del punto del acuerdo que prevé las reuniones mensuales, el Departamento tendría que proponer su modificación a todas las partes firmantes, hecho éste que no consta que se haya producido.

A veces, esta inactividad se pone de manifiesto en conductas que provocan una laxitud en aquello que de la norma debe ser aplicado, igual para todos; la sensación de impunidad en los titulares de las actividades que causan efectos indeseables comprobados y, en el ciudadano, la sensación de indefensión y desamparo.

Éste fue el caso de las molestias por ruidos causadas por el presunto emplazamiento incorrecto de los climatizadores de un laboratorio, que ha sido el objeto principal de la queja de un vecino afectado (Q 06086/05).

La institución se ha puesto en contacto con el Ayuntamiento de Barcelona y el Departamento de Medio Ambiente y Vivienda (DMAH), en tanto que se trata de una empresa del anexo II.1 que tramita una licencia ambiental para adecuarse a la LIIA (Ley 3/1998, de 27 de febrero, de la intervención integral de la Administración ambiental) mediante la presentación de una evaluación ambiental verificada.

El tipo de instalación no puede condicionar el rigor en la exigencia de adecuación normativa

A partir de la documentación facilitada se observó que la problemática acústica no se ha resuelto nunca desde 1998; las mediciones y contramediciones, y las multas coercitivas no ejecutadas añaden incertidumbre a la actividad municipal; las mediciones sonométricas no tienen en cuenta las prescripciones legales, y el Ayuntamiento lo justifica diciendo que “es una actividad importante”.

En este caso, el Síndic recuerda al Departamento que la competencia municipal en materia acústica no supone excluir de pleno la intervención de la Administración autonómica en este ámbito; y que la intervención del Departamento, desde la óptica de los principios de cooperación y asistencia y desde la vertiente de la simple comprobación de un hecho para la verificación del cual no es necesario hacer ningún tipo de interpretación jurídica, no está reñido con el principio de autonomía local. Finalmente, el Ayuntamiento de Barcelona precintó el aparato que provocaba las molestias.

El Síndic finalizó las actuaciones no sin señalar que el asunto tramitado era un ejemplo claro de inactividad por parte del Departamento y, en particular, por parte del Ayuntamiento de Barcelona. A criterio del Síndic, la reincidencia en la producción de las molestias tendría que haberse traducido en un precinto inmediato del foco emisor de ruidos, en lugar de hacer soportar a los vecinos las disfunciones de la actividad.

La colaboración del DMAH con los ayuntamientos en materia de contaminación acústica no puede verse como una vulneración de la autonomía local

En el año 2005, la institución recibió otra queja, en el curso de la tramitación de la cual se añadió otro afectado, por la problemática acústica causada por el funcionamiento de unas carpas al aire libre situadas en el municipio de Sant Feliu de Llobregat, el periodo de funcionamiento de las cuales se extiende de mayo a septiembre/octubre (Q 03883/05 y Q 11810/06).

En este caso, transcurridas cuatro temporadas estivales, aún no se ha acreditado la eficacia de las medidas correctoras ni consta que el Ayuntamiento haya acordado la incoación de un procedimiento sancionador por el incumplimiento de los requerimientos municipales de corrección o superación de los valores límites de inmisión, con la adopción de alguna medida provisional como el precinto de la actividad, pese a que había confirmado el incumplimiento de la normativa en materia de protección contra la contaminación acústica y requirió al titular de la explotación para que presentase un estudio acústico con las medidas correctoras que cabía adoptar y un certificado acreditativo de la limitación de la potencia de los aparatos reproductores de sonido.

El Síndic considera que los requerimientos que el Ayuntamiento ha ido dirigiendo al titular de la actividad son instrumentos dilatorios que, desde un punto de vista formal, se han utilizado para dar respuesta a los afectados, pero sin ánimo de ejecutar las advertencias que se señalan.

En otro procedimiento, durante el mes de junio de 2007, una vecina del municipio de L'Hospitalet de Llobregat pidió la intervención del Síndic ante la inactividad del Ayuntamiento para atender su reclamación por las molestias que le causaba la actividad de un polideportivo municipal que confronta con su vivienda (Q 03073/07). Desde hacía más de cuatro años, la vecina soportaba el ruido provocado por la música que acompañaba la práctica de ejercicios, los incumplimientos de horarios de cierre y los ruidos provocados por las actividades al aire libre y el comportamiento de los usuarios.

Una vez pedida la información al Ayuntamiento, éste tardó un año y cinco meses en responder, pese a las reclamaciones hechas, incluyendo una visita del personal del Síndic a las dependencias municipales.

Los equipamientos municipales tienen que ser especialmente cuidadosos en la emisión de ruidos y en la aplicación de medidas correctoras

Después de tanto esperar, la respuesta consistió en un informe insuficiente de seis líneas, motivo por el que el Síndic reiteró al Ayuntamiento la necesidad de que aportase la información solicitada y la necesidad de disponer de dicha información desde hacía unos dos años. A estas alturas, aún no se tienen datos objetivos sobre la eficacia del aislamiento acústico de la instalación deportiva, ni si cumple con las condiciones técnicas descritas en el proyecto constructivo, ni si las molestias por ruido son fundamentadas y, en consecuencia, si es preciso aplicar medidas correctoras.

En el momento de redactar este informe, ya han pasado dos años y medio desde el inicio de las actuaciones del Síndic y el Ayuntamiento aún no ha facilitado la información pedida, ni consta que haya llevado a cabo actuaciones para medir y objetivar la contaminación acústica que pueda generar la actividad del polideportivo.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 05317/08	Ruidos provocados por las operaciones de carga y descarga
Q 01946/09	
Q 04703/07	
Q 03077/09	
Q 01767/08	
Q 05539/07	Inactividad municipal en materia de contaminación acústica
Q 04459/07	
Q 03341/09	
Q 06086/05	Actividades administrativas claramente mejorables
Q 11810/06	
Q 03883/05	
Q 03073/07	

7.3. Las licencias de actividades

1. La descoordinación administrativa

En materia de autorización y control de actividades se continúan presentando al Síndic quejas que son consecuencia de la falta de coordinación entre administraciones locales, de estas administraciones con la autonómica, y a la inversa, cuando se trata de competencias concurrentes.

En informes anteriores ya se ha comentado el tema de la descoordinación entre administraciones a la hora de afrontar cuestiones como, por ejemplo, los ruidos, la telefonía móvil y de forma indirecta la planificación urbanística en zonas limítrofes entre municipios donde pueden aparecer actividades y usos de suelo diversos y incompatibles, que comparten un mismo espacio que pertenece a diferentes municipios.

En esta ocasión se presentan tres quejas que sitúan el conflicto en la zona del litoral marítimo (Q 04323/07, Q 00732/09 y Q 01696/09) y una cuarta, la queja 00917/08, que trata de la descoordinación entre servicios de gestión de una misma administración local, como es el Ayuntamiento de Barcelona.

Las molestias por ruidos debidos al excesivo número de instalaciones, actos y actividades a lo largo del paseo Joan de Borbó, conocido como Moll de la Barceloneta, la gestión del cual lleva a cabo la empresa Puerto 2000, han sido objeto de una solicitud de intervención.

El Síndic se dirigió tanto al Ayuntamiento de Barcelona como al Departamento de Política Territorial y Obras Públicas, en tanto que el Departamento es miembro del consejo de administración de la Autoridad Portuaria.

La ocupación del dominio público portuario por las instalaciones causantes de las molestias y la

necesidad de obtener la autorización para ocuparlo no tendría que ser obstáculo, a criterio del Síndic, para respetar la normativa que regula la protección contra la contaminación acústica municipal y las actividades recreativas.

El Ayuntamiento de Barcelona informó que había sido siempre la Autoridad Portuaria la que ejercía la competencia, no sólo en lo que concierne a la autorización de ocupación del litoral, sino también en cuanto al control y al seguimiento.

Una vez examinada la Ley 48/2003, de 26 de noviembre, sobre el Régimen Económico y de Prestación de Servicios de los Puertos de Interés General, resulta que en el dominio público portuario se admiten espacios destinados a usos no portuarios, como, por ejemplo, equipamientos culturales, recreativos, certámenes feriales, exposiciones y otras actividades comerciales, pero que las autorizaciones y las concesiones así otorgadas no eximen a sus titulares de obtener los permisos, las licencias, las autorizaciones y las concesiones que sean exigidos por otras disposiciones legales (artículo 95.4)

La normativa municipal sobre ruidos es plenamente aplicable a la zona portuaria y la capacidad sancionadora corresponde al Ayuntamiento

Por otra parte, las funciones de policía especial enunciadas en el artículo 4.1 de la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, y atribuidas a la Autoridad Portuaria, corresponden su consejo de administración.

La ordenanza municipal de las actividades y de los establecimientos de concurrencia pública de Barcelona regula el procedimiento y las condiciones de la licencia municipal para actividades de carácter eventual y/o extraordinario. Así pues, si entre las actividades autorizadas para ocupar el dominio público portuario hay actividades que encajan dentro del catálogo de espectáculos y actividades recreativas (Decreto 239/1999, de 31 de agosto), como, por ejemplo, las actividades culturales y sociales y las actividades de juegos y atracciones, también deberá tramitarse la obtención de la correspondiente licencia municipal. Por lo tanto, el Síndic manifestó que la autorización para la ocupación del dominio público portuario se tiene que emitir sin perjuicio del respeto a la normativa municipal aplicable.

El Síndic señaló que, según su criterio, la Policía Portuaria debe velar y verificar el cumplimiento de las condiciones fijadas en la autorización de ocupación; sin embargo, su función de policía especial no alcanza a las competencias relativas al control municipal de las actividades recreativas que se autoricen, ni al control sobre el cumplimiento de la Ley 16/2002, de 28 de junio, de protección contra la contaminación acústica. La competencia para intervenir y perseguir posibles infracciones cometidas en esta materia corresponde al Ayuntamiento de Barcelona.

El Síndic recomendó que toda autorización de ocupación del espacio de dominio público portuario para usos no portuarios fuera comunicada al distrito a través del dispositivo que se acordase conjuntamente con la Autoridad Portuaria.

El Departamento señaló que la Policía Portuaria disponía de sonómetros y de formación adecuada, y que el ciudadano se puede dirigir a ella a través de un teléfono disponible las 24 horas y que el reglamento regulador de los servicios, policía y régimen del puerto de Barcelona tipifica como grave la contaminación de la zona portuaria y del medio ambiente con emanaciones y ruidos. El Síndic señaló que la infracción tipificada estaba pensada para los usos portuarios, sin que se entienda que la palabra contaminación a la que se refiere el Reglamento pueda ser la acústica, en tanto que entre las competencias que la Ley 27/1992, de 24 de noviembre, de Puertos y Marina Mercante, asigna a la Autoridad Portuaria no se incluye la de la regulación de los ruidos máximos permitidos de cualquier actividad que tenga lugar en el dominio público portuario.

El Síndic cerró su intervención manifestando que la titularidad del dominio público portuario no es por sí misma un criterio de delimitación competencial. Por este motivo, la naturaleza demanial no aísla la porción del territorio de su entorno ni la sustrae de las competencias que corresponden a otros entes que no tienen su titularidad funcional, como las comunidades autónomas y los entes locales, en su ámbito respectivo. Por lo tanto, la determinación de cuál es la autoridad llamada a intervenir en el ámbito de la protección contra la contaminación acústica se tiene que establecer por la competencia en la materia y no por la naturaleza demanial del territorio donde se asienta la actividad.

El Síndic también transmitió al Ayuntamiento de Barcelona el contenido de las consideraciones mencionadas para recordarle que tiene que ejercer las competencias en la materia de protección contra la contaminación acústica, aunque las actividades estén instaladas dentro del dominio público portuario del término municipal.

Por otra parte, la realización de obras y las molestias por ruidos de una actividad de sala de fiestas con espectáculo desarrollada en una zona de servidumbre de tráfico y de protección de Tossa de Mar sin contar con la previa autorización de la Dirección General de Puertos, Aeropuertos y Costas motivó la intervención del Síndic (Q 00731/09).

El 14 de enero de 2008, la mencionada Dirección General, en ejercicio de sus competencias, dictó una resolución de sanción contra el titular de la actividad por haber llevado a cabo obras de reforma en zona de servidumbre de tráfico y protección sin su autorización, y también ordenó la reposición de la situación alterada a su estado anterior; pero el Ayuntamiento de Tossa de Mar la ignoró y se mantuvo jurídicamente impasible ante la denegación de la previa y necesaria actuación autorizadora de la Administración autonómica, y no tendría que haber tolerado en ningún caso el funcionamiento de la actividad.

La disposición adicional quinta de la Ley de Costas establece que, cuando un Ayuntamiento haya otorgado la licencia municipal para el ejercicio de la actividad en una zona de servidumbre de tráfico y de protección con anterioridad a la autorización que ha de otorgar la Administración autonómica, la eficacia de la primera quedará en suspenso hasta que se conceda la que prevé en materia de costas.

Los ayuntamientos no pueden ignorar la preceptiva autorización de Costas para establecimientos situados en la zona de servidumbre costera

Como respuesta a la petición de información, el Ayuntamiento de Tossa informó al Síndic de los acuerdos adoptados en la Junta de Gobierno Local de 11 de agosto de 2009, entre los cuales había la declaración de ineficacia del acuerdo por el que se concedió la licencia ambiental para el ejercicio de la actividad de sala de fiestas con espectáculos, la denegación expresa de las solicitudes de licencia de obras, y el orden de restauración de la realidad física alterada y de cese de las actividades.

El Síndic recordó al Ayuntamiento la obligación de velar por el cese real y efectivo de las actividades y también de la orden de restauración de la realidad física alterada, y le recomendó que contactase con la Dirección General para poder hacer efecti-

vos los deberes de información mutua, colaboración, coordinación y respeto, que son los que tienen que informar de las relaciones administrativas entre las administraciones públicas con competencias que inciden en el mismo ámbito, deberes y principios que habían quedado en cuestión por parte del Ayuntamiento de Tossa de Mar.

Por otra parte, el Departamento de Política Territorial y Obras Públicas (DPTOP) manifestó al Síndic que no le constaba que el Ayuntamiento de Tossa hubiese otorgado licencia municipal de obras ni la de actividad de sala de fiestas. El Síndic recordó al Departamento que, en el caso de que el titular de la actividad no hubiese cumplido los plazos fijados para la restitución de la situación alterada, la Dirección General incoase inmediatamente el expediente de ejecución subsidiaria.

Se ha planteado también una queja por la práctica del kitesurf en las playas de Sant Pere Pescador en época estival por presunto incumplimiento de las condiciones de la autorización que se otorga para la práctica de este deporte (Q 01696/09).

Por este motivo, el Síndic se dirigió a las administraciones con competencias en esta materia, el Departamento de Medio Ambiente y Vivienda, el Departamento de Política Territorial y Obras Públicas y el Ayuntamiento de Sant Pere Pescador, en demanda de información.

Es preciso recordar que las playas forman parte del dominio público marítimoterrestre, y que actualmente la competencia en este ámbito la tiene la Dirección General de Puertos, Aeropuertos y Costas del Departamento de Política Territorial y Obras Públicas.

La mencionada Dirección General sólo autoriza la práctica de este deporte en las playas a petición del ayuntamiento correspondiente, formulada por medio del Plan de Usos de Temporada de las Playas y Mar Territorial, en el caso de los municipios de Girona, previo informe favorable de la Capitanía Marítima de Palamós y, si resultan afectados espacios protegidos, previo informe del Parque Natural.

Autorizar las actividades incluidas en los planes de usos o servicios de temporada es competencia municipal, y también mantener las playas y los lugares públicos de baño en las condiciones debidas de limpieza, higiene y salubridad y vigilar el cumplimiento de las normas y las instrucciones dictadas por la Administración del Estado sobre salvamento y seguridad de las vidas humanas, según la Resolución de la Capitanía Marítima Palamós-Girona, de 22 de marzo de 2005, por la que

se aprueban las instrucciones de navegación para las aguas de la provincia de Girona.

Así pues, se trata de un caso de competencias compartidas: por una parte, el Ayuntamiento de Sant Pere Pescador, que es quien solicita la práctica del *kitesurf* en sus playas y la vehicula mediante el Plan de Usos o Servicios de Temporada; y, por otra parte, el Departamento de Política Territorial y Obras Públicas, que otorga la autorización al plan de usos.

El promotor de la queja manifestaba su malestar con el hecho de que el *kitesurf* se practique en zonas no permitidas, a pesar de que el Plan de Usos, Instalaciones y Servicios de la Playa del término municipal de Sant Pere Pescador especifica los espacios destinados a él en la zona.

Los planes de usos de las playas tienen que prever claramente las zonas de prácticas de los deportes permitidos

Por otra parte, el Departamento de Medio Ambiente y Vivienda apunta que las zonas compatibles, desde un punto de vista de protección del medio natural, con el ejercicio del *kitesurf* se tienen que delimitar físicamente, a fin de evitar salidas del área autorizada, zona terrestre y zona marina, y tienen que ser gestionadas por alguna empresa autorizada o entidad que se responsabilice del desarrollo correcto de la actividad.

El Síndic consideró que corresponde al Ayuntamiento hacer cumplir lo que establece el Plan de Usos de Temporada, en cuanto a las zonas que tiene que ocupar el *kitesurf* y, en concreto, en cuanto a la zona de seguridad, zonas en que no se permite el ejercicio de esta actividad y el contenido de los paneles informativos.

Sin embargo, más allá de la cuestión competencial de qué administración autoriza la práctica del *kitesurf* y de la delimitación física de la playa donde se tenga que practicar el deporte, la cuestión radica en el hecho de que el Ayuntamiento haga cumplir a los practicantes de este deporte las condiciones establecidas en el Plan de Usos.

También la Ordenanza de Civismo y Convivencia Ciudadana del Ayuntamiento de Sant Pere Pescador establece en el artículo 34.a.1 la prohibición de llevar a cabo (en las playas) actividades deportivas o lúdicas

de manera que causen perjuicios a los bienes y a la integridad física de las personas.

El Síndic se ha dirigido nuevamente al Ayuntamiento para pedir información adicional sobre la gestión de las zonas destinadas a la práctica y a la enseñanza del *kitesurf* y sobre cómo se hace efectiva la aplicación del código de conducta de la actividad actualizado y difundido por la Federación Catalana de Vela.

El Síndic también ha sugerido al Ayuntamiento que solicite la colaboración de los cuerpos de Mossos d'Esquadra en cuanto a la vigilancia de las playas en la época de verano, ya que el consistorio no dispone de policía local. No obstante, el Síndic considera que habría la necesidad de regular esta actividad, consideración que ha trasladado a las administraciones implicadas.

Finalmente, se hace referencia a la queja que trata de la falta de coordinación entre servicios o departamentos de una misma administración y que afecta al Ayuntamiento de Barcelona.

Inicialmente, la queja fue planteada por una entidad dedicada al cuidado y la protección del medio ambiente con la que el Instituto Municipal de Mercados de Barcelona había suscrito un convenio para que instalase una central de energía solar fotovoltaica en la cubierta en el mercado municipal del Carmel.

La entidad ambiental solicitó a otro departamento municipal, el Instituto del Paisaje Urbano y la Calidad de Vida, una ayuda económica para ejecutar la mencionada central. Este instituto pidió la entrega de un certificado técnico de conformidad de la instalación, hecho por una entidad ambiental de control. El reclamante consideraba innecesaria la aportación de este documento y pidió la intervención del Síndic.

La intervención del Síndic sirvió no sólo para ratificar la legalidad de la exigencia del documento pedido, sino para constatar una evidente falta de coordinación entre los diferentes servicios municipales que habían intervenido en este asunto.

La Ley 3/1998, de 27 de febrero, de la Intervención Integral de la Administración ambiental, y el Reglamento que la despliega, aprobado por el Decreto 136/1999, de 18 de mayo, incluye en el anexo III la necesidad de comunicación previa para actividades consistentes en "otros tipos de fabricación de energía eléctrica que las indicadas en los anexos precedentes, con una potencia hasta 200 kW". Pero no se precisa licencia de actividad formalmente considerada. La instalación de la que trata esta queja tiene una potencia generada de 43,74 kW.

De acuerdo con lo establecido por la ley mencionada, una instalación de dicho tipo debe cumplir las especificaciones que contienen los artículos 73 y siguientes del Decreto 136/1999 mencionado. Eso significa, entre otros requisitos, que es preciso aportar, con una antelación mínima de un mes a la entrada en funcionamiento, la certificación técnica acreditativa que las instalaciones y la actividad cumplen todos los requisitos ambientales exigibles y otros requisitos preceptivos, de acuerdo con la legislación vigente. Otro requisito fundamental es la presentación de un proyecto técnico con el contenido descrito en el artículo 75 y, finalmente, la certificación que acredite que las instalaciones y la actividad cumplen los requerimientos legales y que se ajustan al proyecto o a la memoria técnica.

La ordenanza municipal del Ayuntamiento de Barcelona en esta materia divide el anexo III en tres subapartados, de manera que la instalación objeto de queja se clasifica en el anexo III.2, ya que dispone de una potencia comprendida entre los 10 y los 200 kW.

Los requisitos pedidos para la comunicación de las actividades incluidas en el apartado III.2, sustancialmente, son los mismos que figuran en la ley y que ya se han mencionado, proyecto técnico, certificaciones técnicas, etc., pero, en este caso, el control es previo. Estas actividades se pueden iniciar “una vez transcurrido el plazo de un mes desde la presentación de la comunicación, con la documentación que la acompaña, al Registro General del Ayuntamiento.” (Artículo 17 de la ordenanza mencionada).

En consecuencia, de forma cronológica, para la puesta en funcionamiento de la actividad en cuestión, habría necesidad, en primer lugar, de que el titular de la actividad hubiese presentado toda la documentación requerida en el Registro General del Ayuntamiento. El inicio de la actividad podría tener lugar una vez transcurrido un mes desde la presentación.

Esta actividad, pese a que se ampara en un convenio suscrito con el Ayuntamiento para la cesión de la cubierta de un mercado municipal, es estrictamente privada y, aunque pudiese considerarse pública, que no es el caso, la Administración pública también está sujeta al principio de legalidad, la cual quiere decir que, en el expediente de aprobación y puesta en marcha de una iniciativa estrictamente municipal como ésta, habría de haber constancia documental de que la instalación pública cumple los mismos requisitos ambientales, técnicos y de control que los que se piden a los particulares.

El Síndic entendió que la demanda del Instituto Municipal de Paisaje Urbano de una “certificación técnica de conformidad, entregada por una entidad

ambiental de control” es congruente, pero que habría sido más ajustado a Derecho haber pedido el cumplimiento de los requisitos de comunicación de la actividad, hecho que habría demostrado la regularidad total de la instalación, y no sólo con la aportación de la mencionada certificación técnica objeto de queja. La entidad reclamante no había cumplido el requisito ineludible de comunicación de la instalación de producción de energía eléctrica existente en la cubierta del mercado municipal del Carmel.

Una instalación fotovoltaica situada en la cubierta de un mercado municipal, a partir de un convenio con el Ayuntamiento, no está exenta de los controles ambientales

El Síndic, en su resolución, constató que una actuación congruente de la Administración local exige tener en cuenta el régimen legal de la actividad o de la instalación objeto de esta queja a la hora de tomar una resolución final en cuanto a la ayuda económica pedida por su titular.

El Ayuntamiento respondió al Síndic que, finalmente, la comunicación de la instalación había sido registrada con el proyecto técnico, junto con la repetida certificación, y que en el momento que la entidad reclamante satisficiera los importes de las tasas y de los impuestos devengados para la legalización de la instalación, se continuaría con la tramitación de la ayuda económica pedida.

2. Quejas relacionadas con los pájaros fringílicos

La Dirección General del Medi Natural ha sido uno de los órganos administrativos del Departamento de Medio Ambiente y Vivienda presente en dos de los asuntos planteados que tenían por objeto, desde dos vertientes diferentes, los pájaros fringílicos (pinzón, jilguero, verdún y pardillo).

Una de las vertientes era la relativa a la prohibición del uso del muérdago como método de caza de estos pájaros, decretada por la Dirección General del Medio Natural y de la Biosfera, a partir de la temporada 2008. Hasta el año 2007 incluido, la Dirección General había emitido autorizaciones excepcionales para la

actividad tradicional del apesamiento, la tenencia y la exhibición pública en concursos de cante de machos de pájaros fringílidos. El método de captura con muérdago tiene una tradición antigua y arraigada en la Cataluña Central y consiste en el uso de esta sustancia pegajosa en ramas de los árboles o arbustos para la captura de pequeñas cantidades de pájaros, como, por ejemplo, los fringílidos, sin que se les pueda causar la muerte o matarlos después del apesamiento (Q 04396/08).

La Dirección General fundamentaba la prohibición en el carácter básico de la Ley 42/2007, de 13 de diciembre, del Patrimonio Natural y la Biodiversidad, que prohíbe el uso del muérdago porque actúa de forma indiscriminada sin elegir la especie y el número de ejemplares con posibilidades de dañarlas, y en el hecho de que sobre el muérdago había informado desfavorablemente la Unión Europea como método de captura de pájaros.

El Síndic manifestó que:

- La prohibición del uso del muérdago como método de captura o muerte masiva o no selectiva no era algo nuevo que estuviese fijado por primera vez en la Ley 42/2007 mencionada. En este sentido, examinó los preceptos recogidos en las disposiciones normativas anteriores a la Ley 42/2007, como, por ejemplo, la Ley 4/1989, de 27 de marzo, de Conservación de los Espacios Naturales y de la Flora y la Fauna Silvestres, y la Directiva 1979/409/CEE, de 2 de abril. En todas, el muérdago aparecía como método de caza prohibido, a pesar de que se admitían excepciones, como, por ejemplo, permitir, en condiciones controladas y de forma selectiva, la captura, la retención o cualquier otra explotación prudente de determinadas aves en pequeñas cantidades y con las limitaciones necesarias para garantizar la conservación de las especies.

Como los pájaros fringílidos no son aves que se encuentren en las listas de especies bajo el régimen de protección estricta en la UE, el Síndic señaló que el uso del muérdago, con la autorización previa administrativa de la comunidad autónoma, podría ser utilizado en condiciones estrictamente controladas y de forma selectiva. Sin embargo, habría que añadirle la disposición fijada en la Ley 42/2007, que establece que la Comisión Estatal para el Patrimonio Natural y la Biodiversidad tiene que establecer los mecanismos necesarios para garantizar, sobre la base de datos científicos rigurosos, que el nivel máximo nacional de capturas para cada especie se ajuste al concepto de pequeñas cantidades y, también, tiene que establecer el tope máximo de captura para cada especie y los sistemas de control de cumplimiento de las medidas.

- La legislación vigente en Cataluña no prohíbe taxativamente el uso del muérdago para la captura de los pájaros. En este sentido, el artículo 9.2 del Decreto legislativo 2/2008, de 15 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Protección de los Animales, prohíbe el uso de colas o sustancias pegajosas como método para controlar animales vertebrados, excepto el uso del muérdago, previa autorización del Departamento, en condiciones estrictamente controladas y de manera selectiva. A la vez, el artículo 34.3 permite, excepcionalmente y de conformidad con lo que se establezca por reglamento, la captura en vivo de los pájaros machos fringílidos para actividades tradicionales destinadas a concursos de cante. Y la única disposición reglamentaria existente a estas alturas es el Orden de 21 de julio de 1999, que regula la captura en vivo, la tenencia y la exhibición pública de aves fringílidos para actividades tradicionales. En lo que concierne al uso del muérdago, señala que nunca se puede utilizar en abrevaderos, pero sí sobre árboles o arbustos.

A partir de estas reflexiones, el Síndic señaló que:

- La exclusión del muérdago en las autorizaciones excepcionales nominales de caza de la temporada 2008 no se podía fundamentar en las disposiciones de carácter básico de la Ley 42/2007, porque lo que establece esta ley no es diferente a lo que ya fijaban otras leyes y normativas anteriores.
- La normativa catalana aprobada hasta ahora no prohíbe el uso del muérdago, sino que lo permite previa autorización del Departamento. Esta regulación puede responder al hecho de que la ley catalana haya optado por incorporar al texto legal la posibilidad recogida en la normativa básica estatal de dejar sin efecto la prohibición de uso del muérdago, con la autorización administrativa previa y en las condiciones y las circunstancias excepcionales descritas. Si eso es así, sólo es preciso añadir que el Departamento tenga en cuenta los mecanismos que la Comisión Estatal para el Patrimonio Natural y la Biodiversidad haya podido establecer para garantizar que el nivel máximo nacional de capturas se ajusta al concepto de pequeñas cantidades.

En cuanto a la Unión Europea, el Tribunal Superior de Justicia dictó una sentencia el 9 de noviembre de 2004 por incumplimiento de la Directiva del año 1979. Sin embargo, en el caso objeto de sentencia se analizaba si la práctica de caza de tordos con trampa permitida por la Comunidad Valenciana se podía fundamentar en alguna de las excepciones fijadas en la Directiva, y se llegó a probar que el número de tordos la caza de los cuales con trampa estaba autorizada sobrepasaba ampliamente el límite de pequeñas cantidades.

El Síndic recomendó al Departamento de Medio Ambiente y Vivienda (DMAH) que, a través de la Dirección General del Medio Natural, estudiase los elementos que permitiesen incluir la caza con muérdago de los pájaros fringílicos dentro de una de las excepciones de la Ley 42/2007. A la vez, también señaló que debía consultar si la Comisión Estatal mencionada más arriba había establecido topes máximos de captura y los sistemas de control de cumplimiento de las medidas que debían seguirse antes y durante el periodo autorizado para efectuar la captura o retención.

El informe elaborado por la Dirección General del Medio Natural atendió las recomendaciones del Síndic, ya que acordó iniciar un estudio con la participación y la colaboración de los colombicultores federados en la Federación Catalana de Caza para valorar la selectividad del método de captura con muérdago de las cuatro especies de fringílicos e iniciar los trámites para proponer a la Comisión Estatal para el Patrimonio Natural y la Biodiversidad que valorase el establecimiento de los topes máximos de captura de las cuatro especies de pájaros fringílicos

La otra vertiente radica en el hecho de que a los jubilados colombicultores, que, por distintas razones, como, por ejemplo, la salud, la edad o la economía, ya no cazan ni participan en certámenes y cuya afición se centra en reunirse o en pasear a sus pájaros, se les exija tener que disponer no sólo de la tarjeta federativa de la Federación Catalana de Caza y ser miembro de una sociedad de colombicultores federada, sino también de una licencia de caza vigente (Q 05433/08).

El DMAH ha aceptado la sugerencia de estudiar la cuestión, conjuntamente con los colombicultores

La falta de respuesta de la Dirección General del Medio Natural a una petición para que se buscara una solución a los jubilados, de manera que se les pudiese entregar algún tipo de autorización para la tenencia de estos pájaros, es lo que motivó la intervención de la institución.

A criterio de la Dirección General, la captura y/o tenencia de las cuatro especies de pájaros fringílicos va asociada a la finalidad de la exhibición pública de estas aves en los concursos de cante tradicional. Por este motivo, según la Dirección General, estas aves no se pueden mantener en cautividad como si fuesen canarios o periquitos. Así, también señala que las personas que las poseen, porque en virtud de una autorización excepcional las han cap-

turado y, por lo tanto, las tienen o exhiben en concursos de canto, tienen la condición de depositarias. Por otra parte, el informe de la Dirección indicaba que el Departamento estaba estudiando incorporar una modificación en el texto refundido de la Ley de Tasas y Precios Públicos para que la licencia de caza fuese gratuita para las personas mayores de sesenta y cinco años.

El Síndic señaló que la regulación de esta autorización finalista también tendría que prever la situación de quienes son tenedores de estas especies y, por las razones expuestas, han dejado de cazar o de participar en certámenes. Y si son depositarias implica que previamente deba existir un contrato de depósito o un depósito necesario en cumplimiento de una obligación legal; sin embargo, el texto refundido de la Ley de Protección de los Animales no hace ninguna referencia a ello, y en ninguna parte queda claro quién es el depositante, o sea, a quién hay que restituir el objeto, en qué momento y cuáles son las obligaciones del depositario y del depositante.

Por lo tanto, el Síndic sugirió que, si estas personas son depositarias, que así lo establezca de forma expresa la ley y el reglamento, y también qué hay que hacer cuando el poseedor de los pájaros quiere dejar de participar en los concursos de canto. Y mientras la regulación no se apruebe, pidió que se buscara una solución para estos jubilados colombicultores.

Es preciso regular los permisos necesarios para ser depositarios de pájaros y garantizar la seguridad jurídica del depositario

La Dirección General no se ha pronunciado específicamente sobre la sugerencia efectuada, sino que plantea el estudio de una nueva autorización específica de tenencia con carácter finalista para la cría en cautividad de estas aves. El Síndic ha manifestado que la solución no tendría que ir en la línea de emitir una nueva autorización, sino saber qué debe hacer el colombicultor que ha cazado y ha exhibido públicamente sus pájaros en concursos de cante y que, por razones diversas, quiere dejar de participar en certámenes, pero quiere disfrutar de ellos sacándoles a paseo o llevándoles a la sociedad colombicultora. Por lo tanto, el Síndic ha pedido al Departamento más concreción en los estudios de la Dirección General para poder encontrar una respuesta que satisfaga el sector de colombicultores jubilados, y también ha pedido conocer cuál ha sido la decisión adoptada con relación

a la exención en el pago de la tasa para la licencia de caza; decisión que ya se adoptó a la hora de expedir la licencia para ejercer la pesca recreativa a los que acreditasen la condición de jubilados.

La Ley 26/2009, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, Financieras y Administrativas, ha declarado exentos de la tasa mencionada todos los sujetos pasivos mayores de sesenta y cinco años.

3. Los locutorios

La proliferación de establecimientos dedicados a locutorios telefónicos dirigidos a la población que necesita ponerse habitualmente en contacto con sus países de origen con diferencias horarias importantes con el nuestro hace aparecer nuevos conflictos por las molestias que puede causar la acumulación de usuarios en la calle en horarios nocturnos.

La queja 04566/07 hace referencia a las molestias que genera la actividad de un locutorio público situado en la población de Vilanova i la Geltrú y la supuesta falta de actividad del Ayuntamiento para corregir la situación perturbadora. Las molestias están originadas por el alboroto que causan los clientes del locutorio en la calle, alboroto que dura hasta el cierre del establecimiento, pasada la medianoche.

La respuesta del Ayuntamiento de Vilanova a la demanda de información del Síndic se dilató en el tiempo y, cuando se produjo, resultó insuficiente. Igualmente se retrasó la respuesta a las consideraciones finales.

Los ayuntamientos tienen que regular los horarios de actividad permitidos en los locutorios

La cuestión final yacía en el hecho de que la actividad de los locutorios no está sometida a la Ley 8/2004, de 23 de diciembre, de horarios comerciales y normativa en esta materia concurrente, ya que son establecimientos prestadores de servicios y no vendedores de productos tangibles. Este hecho era la razón dada por el Ayuntamiento para no intervenir y fijar una limitación horaria

Ante la singularidad de estos establecimientos, algunos ayuntamientos han aprobado ordenanzas específicas en las cuales se ha establecido un horario limitado de cierre, teniendo en cuenta el desfase horario

con los países a los que se llama más frecuentemente.

El Síndic sugirió esta posibilidad al Ayuntamiento de Vilanova i la Geltrú, que respondió que iniciaría los trámites para aprobar una nueva ordenanza reguladora de establecimientos de servicios telefónicos para uso público.

4. La sustitución entre energías renovables

En este apartado, cabe destacar las situaciones en las cuales la Administración modifica su criterio inicial y, consecuentemente, procede a rectificar su actuación. Son ejemplos de ello las quejas 01388/09 y 05241/09.

La queja 05241/09 tiene el origen en la denegación del Ayuntamiento de Bigues i Riells de la petición de sustituir las placas solares por una caldera de biomasa. La persona interesada presentó, en fecha 5 de enero de 2007, la solicitud de licencia de obras, la cual preveía la instalación de placas solares, que le fue concedida en fecha 25 de mayo de 2007.

Sin embargo, el promotor de la queja pidió sustituir aquellas placas solares por una caldera de biomasa, lo cual se le denegó porque el consistorio entendía que la instalación de una caldera de biomasa puede contribuir al aporte energético de agua caliente sanitaria como complemento a las placas de captación de energía solar, pero, en ningún caso, sustituirlas.

El Síndic puso de manifiesto al Ayuntamiento de Bigues i Riells que la base de esta fundamentación denegatoria se sitúa en una interpretación de las determinaciones del Código Técnico de la Edificación (CTE), que lleva a concluir que no puede haber ningún edificio de nueva construcción sin placas solares, hecho que no es cierto, motivo por el que no se compartía aquel criterio restrictivo.

La sustitución entre energías renovables no vulnera el Código Técnico de la Edificación

Además, señaló que el Real Decreto 1371/2007, de 19 de octubre, que modifica el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, del Código Técnico de la Edificación, en el artículo 1, de la sección H4, sobre contribución solar mínima de agua caliente sanitaria, daba respuesta a los interrogantes que planteaba la decisión municipal y dejaba claro que hay supuestos en que la aportación vía placas solares puede ser nula.

El apartado 1.1.2.a) de este artículo establece que se puede disminuir la contribución solar mínima cuando se cubra esta aportación energética mediante el aprovechamiento de energías renovables, procesos de cogeneración o fuentes de energía residuales.

Por lo tanto, el Síndic consideró que la sustitución de placas solares por una caldera de biomasa encajaba dentro del supuesto de excepción previsto en la norma, circunstancia que trasladó al Ayuntamiento de Bigues i Riells.

El consistorio aceptó la sugerencia del Síndic y admitió la sustitución total de las placas solares para la producción de agua caliente sanitaria por una caldera de biomasa, por lo que concedió el permiso para la realización del cambio solicitado por el promotor de la queja.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 04323/07	Descoordinación administrativa
Q 00732/09	
Q 01696/09	
Q 00917/08	
Q 04396/08	Actividades que tienen en ver con el medio natural
Q 05433/08	
Q 04566/07	Los locutorios
Q 05241/08	Licencias en que la Administración rec-tifica su posición

7.4. Impactos ambientales

1. La línea de alta tensión entre España y Francia

En los informes al Parlamento de los años 2006 y 2008 se hizo una mención destacada a las quejas recibidas en relación con el proyecto de construcción de una nueva línea eléctrica de 400 kV entre Sentmenat y la frontera francesa. Entre todas las quejas recibidas, es preciso remarcar la queja 00369/07, en la cual la asociación promotora cuestionaba la oportunidad del proyecto y el trazado propuesto por quienes lo elaboraron y relataba las carencias de información que, sobre este asunto, se cernían sobre los vecinos y ciudadanos más directamente afectados por el paso de la futura infraestructura.

El estudio de este asunto por parte del Síndic motivó la resolución de 11 de marzo de 2008, dirigida al Departamento de Economía y Finanzas, competente en materia de energía, y al Departamento de Medio Ambiente y Vivienda, competente en materia de espacios naturales, y que se puede consultar en la web de la institución.

Esta resolución partía de dos premisas esenciales. Por una parte, las limitaciones del Síndic de Greuges para

intervenir en cuestiones relativas a la tramitación administrativa del proyecto, a la vista de la competencia estatal (Ministerio de Industria y Energía) para aprobarlas, y la actuación parcial del Departamento de Economía y Finanzas (Dirección General de Energía y Minas), reservada a la realización de algunas actuaciones administrativas en virtud de un convenio firmado con la Administración del Estado el año 1988, que le encarga la gestión de algunas actuaciones en relación a líneas eléctricas de competencia estatal. Por la otra, la imposibilidad del Síndic de entrar en la esfera de discrecionalidad de que disponen las administraciones públicas para la gestión de los asuntos de interés general, en virtud de la cual no le corresponde pronunciarse sobre la oportunidad o la conveniencia del proyecto o sobre sus características concretas, como, por ejemplo, el trazado o las diferentes soluciones técnicas previstas al proyecto constructivo.

La responsabilidad del trazado de esta línea eléctrica es de competencia estatal

Sin embargo, el Síndic sí analizó la actuación del Departamento de Economía y Finanzas en lo que concierne a la información y a la participación ciudadana con relación al proyecto de nueva línea, teniendo en cuenta que, para que los ciudadanos puedan gozar del derecho a un medio ambiente saludable y cumplir el deber de respetarlo y protegerlo, tienen que tener acceso a la información medioambiental relevante. La sensación que los promotores de las quejas hacían llegar al Síndic era de una cierta opacidad de la Administración a la hora de exponer el alcance del proyecto, justificar su necesidad y detallar sus características y afectaciones.

El Departamento de Economía y Finanzas recordó los canales de información establecidos entre el Ministerio y los ayuntamientos afectados y consideró suficientes las iniciativas emprendidas en este ámbito. Asimismo, va alegar la competencia estatal sobre el proyecto por no atender la sugerencia del Síndic de habilitar una página web informativa.

En este sentido, el Síndic constató que las administraciones implicadas tampoco habían emprendido ninguna iniciativa que sirviese para recopilar la información generada por la Administración en torno a la futura línea y, en consecuencia, propuso ir más allá del cumplimiento formal de los deberes de información y de participación que aseguran los trámites de información pública previstos en la normativa.

Si bien el proyecto es competencia de la Administración del Estado, la indiscutible incidencia que tiene sobre la vida cotidiana de numerosos ciudadanos de Cataluña hace recomendable un acercamiento más profundo de la Administración de la Generalitat a las realidades que se verán seriamente transformadas por la construcción de la infraestructura. En este sentido, se echa de menos un mayor esfuerzo de la Administración de la Generalitat a la hora de explicar con detalle las actuaciones que se llevarán a cabo en el territorio y las razones que justifican la opción defendida por la administración correspondiente

La información a los ciudadanos sobre los diferentes aspectos que afectan esta línea eléctrica no fue suficiente

A tal fin, habría sido adecuado (tal y como sugirió el Síndic en la resolución de 11 de marzo de 2008 mencionada) la habilitación de una página web dirigida especialmente a los ciudadanos más directamente afectados por la nueva infraestructura, para que pudieran conocer de primera mano el alcance de las afectaciones que la nueva línea tendrá sobre su patrimonio y su entorno más inmediato.

El reto de participar en proyectos de esta magnitud exige a la Administración el esfuerzo de disponer proporcionalmente de los medios necesarios para garantizar los derechos de información, participación y respuesta a los ciudadanos. Hay dudas razonables para afirmar que, en este caso concreto, se ha respetado la proporción necesaria entre el volumen del proyecto y los medios previstos para garantizar los derechos mencionados.

Finalmente, es preciso señalar que, en el mes de diciembre de 2007, el Síndic trasladó el asunto al Defensor del Pueblo Europeo para que pudiese estudiarlo desde el ámbito que le corresponde, a pesar de que, en el mes de octubre de 2009, éste decidió archivar sus actuaciones, como también hizo la Comisión Europea el marzo de 2009, con relación a la denuncia formulada por una supuesta vulneración de la normativa europea en la tramitación y ejecución de dicho proyecto de infraestructura.

Después de hacer estas constataciones, el Síndic cerró su intervención en este asunto. Sin embargo, con la voluntad de colaborar con la Administración de la Generalitat en la mejora de sus actuaciones, el

Síndic recordó que el Estatuto de Autonomía de Cataluña (artículo 133) señala que a la Generalitat le corresponde participar, a través de la emisión de un informe previo, en el procedimiento de otorgamiento de la autorización de las instalaciones de producción y transporte de energía que ultrapasan el territorio de Cataluña.

Por ello, y para próximas posibles ocasiones, ha sugerido al Departamento de Economía y Finanzas que valore la posibilidad de usar este informe previo como vía idónea para proponer a la Administración estatal la adopción de las medidas de información y participación ciudadana pertinentes para hacer realidad los derechos de todas las personas en estos ámbitos.

2. La alarma social en el caso de las fugas de productos tóxicos y la presencia de residuos en los ríos

A raíz del conocimiento de la existencia de una fuga de partículas radiactivas provenientes de la central nuclear de Ascó (CNA), durante el mes de noviembre de 2007, se abrió una actuación de oficio con la finalidad de recoger información de las administraciones afectadas y analizar hasta qué punto se podían haber vulnerado los derechos de las personas que viven en las cercanías de la CNA, de los trabajadores de la CNA y de los que fueron de visita, cuando los dirigentes de la central ya conocían la existencia de aquella fuga y no lo habían comunicado aún al Consejo de Seguridad Nuclear (CSN)(AO 01802/08).

De las respuestas recibidas de las administraciones a la petición formulada por el Síndic se pueden extraer una serie de consideraciones:

- El papel del Gobierno de Cataluña queda limitado a recibir la información que le pueda suministrar el CSN, sin capacidad de intervenir en el campo de la prevención de accidentes, ni en el orientado a la imposición de medidas correctoras o propuestas de sanción, una vez ha sucedido el accidente.

Por este motivo, el Síndic ha recomendado que se exploren las modificaciones normativas necesarias para hacer posible una mayor presencia del Gobierno de Cataluña en la ejecución en materia de seguridad nuclear y para garantizar un despliegue de las competencias previstas en el artículo 132.4 del Estatuto de Autonomía de Cataluña, como vía para hacer realidad el derecho de todas las personas a vivir con seguridad y en un medio ambiente respetuoso con la salud, tal y como establecen los artículos 15 y 27, respectivamente, del Estatuto.

Se precisa una regulación normativa en materia de seguridad nuclear en Cataluña que mejore la vigilancia radiológica, la recogida y el traslado de información

- La necesidad de lograr una mayor transparencia en los asuntos que afectan la CNA y más rapidez en la comunicación a los ayuntamientos de cualquier tipo de incidente, sin obviar la necesidad de mejorar los protocolos de seguimiento de la vigilancia radiológica dentro y fuera de la CNA.

El tratamiento poco transparente de los incidentes, o la falta de información rápida y veraz al conjunto de la población, comporta el afloramiento de los miedos y las desconfianzas hacia este tipo de energía y genera más inseguridad en las personas con residencia y/o trabajo en zonas próximas de la CNA.

Los primeros destinatarios de esta inseguridad son los ayuntamientos, y mal pueden contribuir en apaciguar alarmas sociales, estén justificadas o no, si ellos mismos tampoco disponen de la información.

Es preciso no olvidar que el Plan de Emergencia Nuclear exterior de las centrales nucleares de Ascó y Vandellòs (PEN) otorga a los ayuntamientos un papel relevante en la gestión de la emergencia; pues bien, no hay un equilibrio entre este papel y la nula información que reciben en caso de incidentes que no desembocan en una situación de emergencia.

Por este motivo, el Síndic ha sugerido al Gobierno de Cataluña que estudie la conveniencia que, una vez recibidas las notificaciones a las que hace referencia el protocolo firmado entre el Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación y el CNS, con relación a los incidentes en instalaciones y actividades nucleares y radiactivas y en situaciones de emergencia radiológica, el Gobierno de Cataluña las haga extensivas, cuanto antes mejor, a los ayuntamientos del entorno de la CNA.

En el supuesto de que se considere que debe ser el mismo Consejo de Seguridad Nuclear quien haga llegar las notificaciones directamente a los ayuntamientos mencionados, se ha sugerido que

se propicie un encuentro de alcaldes de estos municipios para tratar la cuestión y, si se tercia, plantearlas en el consejo mencionado.

- El incidente, de 26 de noviembre de 2007, habría podido tener un impacto tremendamente negativo sobre los trabajadores de la central y la población de los municipios próximos. Por el hecho de no informar al CSN hasta el 4 de abril de 2008, los directivos de la CNA obviaron que la transparencia y la información recibida a tiempo son la base de un sistema de seguridad competente, tanto bajo el punto de vista del medio ambiente como de la salud de los trabajadores y la de las personas que viven alrededor o que se pueden ver afectadas por un incidente de características similares.

Las constantes apelaciones que contienen las diferentes directivas europeas a la necesidad de suministrar a los trabajadores de las instalaciones origen de la emergencia y a la población próxima una información rápida y veraz son plenamente aplicables a estos supuestos de fuga radiactiva hacia el exterior de las centrales nucleares, que, sin que se derive una situación de emergencia general, representan unos incidentes generadores de peligro potencial y alarma social. La posibilidad de exposición a un impacto radiológico no deseado, consecuencia del mal funcionamiento de una instalación de las características de la CNA, es un motivo más que suficiente para afirmar que los derechos de los trabajadores de la CNA y de la población del entorno se vieron vulnerados por el comportamiento de los órganos de dirección de la CNA.

Y si eso es aplicable a los trabajadores de la CNA y a la población del entorno, mucho más difícil de entender resulta el hecho de que, pese a conocer la existencia de la fuga radiactiva, la dirección de las instalaciones afectadas dejase que la CNA fuese visitada por terceras personas entre el noviembre del 2007 y el abril del 2008.

La central no suministró la información adecuada a tiempo

Eso llevó al Síndic a sugerir al Gobierno de Cataluña que cabría la necesidad de crear nuevos sistemas de recogida y de traslado de la información en supuestos de fugas radiológicas (utilizando hasta el límite las tecnologías de la información y la comunicación), en cuanto a los trabajadores de la CNA, desde la dirección de la propia CNA y, en cuanto a la población del entorno, desde los ayuntamientos.

El Síndic de Greuges llegó a la conclusión, y así lo trasladó a las administraciones afectadas, que la actuación de los gestores de la CNA podía haber vulnerado el derecho a la seguridad de todas las personas y el de recibir una información veraz por parte del conjunto de la población; y en lo que concierne a la Administración pública catalana, que se tenía que avanzar en la promoción normativa y de gestión en materia de seguridad nuclear, en la mejora de los protocolos de seguimiento de la vigilancia radiológica y en la mejora de los sistemas de recogida de la información y del traslado de esta información a los ayuntamientos y a la población potencialmente afectada, como garantía del derecho a disponer de una información rápida y veraz.

Otro caso que cabe destacar en este apartado es la actuación de oficio 03674/09, iniciada a raíz de la parada no prevista que tuvo lugar en fecha 22 de julio de 2009, hacia a las 12 horas del mediodía, en la planta de ácido nítrico de Ercros en Tarragona, consecuencia de una fuga que comportó la formación de una nube de color rojo anaranjado de monóxido de nitrógeno, visible desde el exterior del recinto de la empresa y que obligó al confinamiento de la población.

La finalidad de la actuación de oficio era recoger información de las administraciones afectadas y averiguar si de las actuaciones u omisiones de las administraciones públicas implicadas en el PLASEQCAT (Plan de Emergencia Exterior del Sector Químico de Cataluña), a raíz de dicho incidente, se había podido vulnerar el derecho a la seguridad de los ciudadanos del municipio de Tarragona y sus cercanías.

El Síndic se dirigió al Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación y al Ayuntamiento de Tarragona para obtener información con relación a los interrogantes planteados.

La respuesta del Departamento de Interior fue insuficiente, motivo por el que el Síndic pidió una ampliación en cuanto a los avisos a la población y, en concreto, sobre la difusión del aviso de confinamiento de la población a través de las emisoras de radio que especifica el PLASEQCAT.

Asimismo, pidió información sobre la constitución del CCA (Centro de Mando Avanzado) y los otros grupos que establece el PLASEQCAT (grupos de orden y logístico, sanitario, control ambiental) y sobre las actuaciones que hizo el CECAT (Centro de Coordinación Operativa de Cataluña) con sede en Tarragona, y el CECAT, con sede en Barcelona

En lo que concierne al Ayuntamiento de Tarragona, el Síndic solicitó información adicional sobre la difusión de los avisos a la población a través de las emisoras de radio locales y sobre la constitución de los grupos que establece el PLASEQCAT. No obstante, a estas alturas

está pendiente la respuesta de ambas administraciones a la petición efectuada por el Síndic.

En este apartado, también es preciso hacer referencia a la actuación de oficio 05277/08, relativa a la retirada de los lodos del río Ebro en Flix, motivada por la demora detectada a la hora de poner en marcha y de materializar los trabajos destinados a la descontaminación del río Ebro en este término municipal.

La valoración de comportamientos en el caso de la fuga tóxica tiene que permitir mejorar la aplicación del PLASEQCAT

Una vez se verificó la existencia de residuos peligrosos dentro del cauce del río Ebro –en el embalse existente en Flix– se hicieron una serie de estudios para intentar determinar su alcance y cuál podía ser lo mejor sistema para retirarlos. La alarma social creada fue rápidamente apaciguada ante la sensación de que la Administración actuaba, teniendo en cuenta las reuniones, los estudios, los presupuestos y los proyectos que día tras día aparecían en los medios de comunicación.

El paso del tiempo, el contacto con diferentes autoridades y el hecho de haber recibido llamadas y visitas de ciudadanos y entidades que instan a la intervención supervisora del Síndic, a la vista de la sensación de que se han paralizado las actuaciones, es lo que ha conducido al Síndic a dirigirse al Ayuntamiento de Flix y al Departamento de Medio Ambiente y Vivienda.

Hasta ahora, el Síndic ha recibido respuesta del Ayuntamiento de Flix, que ha facilitado una relación cronológica de las actuaciones, desde el 9 de septiembre de 2004, fecha en que sale al descubierto la existencia de millones de toneladas de residuos sólidos tóxicos en el cauce del río Ebro, entre Riba-roja y Flix, hasta el 22 de septiembre 2009, en que la ministra de Medio Ambiente y Medio Rural y Marítimo responde a una pregunta en el Senado explicando que el retraso en el inicio de las obras se debe a las tareas para garantizar medidas en caso de emergencia. Esta última respuesta concuerda con la información que facilita la comisión de seguimiento de los sedimentos tóxicos, de la cual forman parte representantes del Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino, de la Confederación Hidrográfica del Ebro, de organismos del Departamento de Medio Ambiente y Vivienda y del Ayuntamiento de Flix, reunida en Flix el 17 de septiembre de 2009, cuando anunció un nuevo plan de actuaciones que afectará a 71 municipios de las

comarcas del Baix Ebre, el Montsià, el Priorat, la Ribera d'Ebre y la Terra Alta, y que tiene que servir para mejorar el abastecimiento de agua.

3. Las estaciones depuradoras

A raíz de un escrito del Ayuntamiento de Vallirana referido a la falta de saneamiento de las aguas residuales de diversas urbanizaciones situadas en el municipio de Vallirana, el Síndic inició la actuación de oficio 05505/08.

Inicialmente, el PSARU 2002 (Programa de Saneamiento de Aguas Residuales Urbanas) preveía dos actuaciones de saneamiento en alta en el municipio de Vallirana, a pesar de que la revisión del PSARU llevada a cabo en el año 2005 pospuso otra (El Lledoner) para el escenario 2006-2008 y la otra (Can Julià) para el escenario 2009-2014. Esta situación obligó al Ayuntamiento a instalar a su cargo sendas depuradoras provisionales para resolver los déficits de saneamiento de las urbanizaciones mencionadas.

En vista de ello, el Síndic ha pedido información al Departamento de Medio Ambiente y Vivienda sobre los motivos que justifican los cambios en el PSARU que afectan a las mencionadas actuaciones previstas en Vallirana y sobre cuál ha sido la intervención de la Agencia Catalana del Agua con relación a las depuradoras provisionales. Después de esta solicitud de información, el Síndic ha tenido conocimiento del Acuerdo del Gobierno de la Generalitat, de 3 de noviembre, sobre la declaración de ocupación urgente de los bienes y los derechos afectados de expropiación por las obras del proyecto de obra para la construcción de la estación depuradora de aguas residuales y constructivo de los colectores en alta de El Lledoner.

4. La degradación del entorno y las obligaciones de las administraciones

En los informes anuales de los años 2006 y 2007 ya se trató la problemática planteada reiteradamente en esta institución por lo que se puede considerar un entorno degradado, traducido en parcelas en mal estado de mantenimiento, y también por la suciedad que a menudo se genera alrededor de los contenedores de basura, ya sea porque no hay los suficientes o por el incivismo de la gente cuando deposita los desperdicios.

La percepción de la degradación del entorno es una constante de las quejas que recibe el Síndic.

Tal y como se puso de manifiesto en los informes anuales mencionados, la protección del medio es competencia propia de los municipios, tal y como establece el Decreto legislativo 2/2003, de 28 de abril,

por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Municipal y de Régimen Local de Cataluña y, por lo tanto, las administraciones pueden actuar de forma subsidiaria cuando los particulares no cumplen con sus obligaciones.

El denominador común de las quejas recibidas por el Síndic es el hecho de que los particulares se han dirigido previamente a su ayuntamiento para informarle y reclamarle la necesidad de que se limpien las parcelas en mal estado próximas a sus domicilios, por el riesgo de incendio y por la falta de higiene y salubridad que comporta para la zona donde se encuentran ubicadas. Pese a ello, la Administración se ha mostrado inactiva ante sus reclamaciones.

Es preciso una actitud más proactiva de los ayuntamientos en la limpieza de parcelas en mal estado, a cargo de sus propietarios

Así, de las numerosas quejas recibidas sobre esta materia, se desprende que los ayuntamientos pocas veces tienen una actitud proactiva ante las reclamaciones de los particulares, circunstancia que a menudo justifican por las dificultades económicas en que se encuentran las finanzas municipales.

Sin embargo, el Síndic reitera la posibilidad de actuación subsidiaria de la Administración para resolver de forma ágil y eficaz la situación irregular, sin perjuicio que, posteriormente, se repercuta en los propietarios de las parcelas en las que se ha hecho la limpieza los gastos generados por las actuaciones llevadas a cabo.

En este sentido, la queja 02823/09 es un ejemplo de parcelas con un mantenimiento deficiente. En este caso, se trata del mal estado de una parcela ubicada en Cerdanyola del Vallès.

El Ayuntamiento informó al Síndic que había dictado una orden de ejecución, por resolución de alcaldía, por la cual se ordenaba a la propietaria del solar la ejecución, en el plazo de un mes, de los trabajos de limpieza de suciedad y matorrales de su finca, con el fin de restablecer las condiciones de seguridad y salubridad pública y evitar el peligro de incendios.

Sin embargo, por diferentes motivos, la notificación de la orden de ejecución no se llevó a cabo de forma efectiva hasta después de un año, sin que, posteriormente, la propietaria cumpliera con la orden de ejecución dictada.

El Síndic puso de manifiesto al Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès que, para evitar dilaciones, en este tipo de expediente, nada impedía que fuese el propio Ayuntamiento quién ejecutase subsidiariamente las obras necesarias para garantizar el buen estado de la parcela si su propietaria no lo hacía en el plazo fijado, tal y como establece el artículo 98 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Todo eso sin perjuicio de que, una vez llevadas a cabo las obras, se le pudiesen exigir a la propietaria los gastos generados por esta actuación. En este caso, el Ayuntamiento también impuso a la propietaria del solar una multa coercitiva por el incumplimiento de la orden de ejecución.

De acuerdo con esta información, el Síndic se dirigió nuevamente al consistorio para que le informase de las actuaciones que había llevado a cabo después de los nuevos requerimientos efectuados a la propietaria del solar.

El Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès ha dado respuesta al Síndic y le ha informado del cumplimiento parcial de la orden de ejecución dictada, motivo por el que ha ordenado completar la limpieza efectuada.

Otra queja recibida es la Q 01899/09, en la cual una vecina del municipio de Sant Cebrià de Vallalta denuncia la falta de actuación del Ayuntamiento respecto al estado de conservación de una parcela que colinda con su casa, llena de matorrales y hierbas.

La respuesta del municipio a la petición del Síndic ha sido que la persona propietaria finalmente ha limpiado la parcela mencionada y que el Ayuntamiento ha recomendado que se haga un mantenimiento como mínimo tres veces al año.

Otro ejemplo es la queja 05021/08, formulada por vecinos de una urbanización de La Pobla de Montornès, mediante la cual denuncian la situación de suciedad y abandono de solares situados en el paseo de l'Estació de este municipio, que aún continúa, a pesar de sus reclamaciones.

El informe del Ayuntamiento señala que ha insistido hasta la saciedad para que los propietarios de los solares los edifiquen, pero que no lo ha conseguido.

Sin embargo, el Síndic ha recordado al consistorio que el artículo 189 del Decreto legislativo 1/2005, de 26 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Urbanismo, establece que las personas propietarias de toda clase de terrenos, construcciones e instalaciones deben cumplir los deberes de uso, conservación y rehabilitación establecidos por esta ley, por la legislación aplicable en materia de régimen de suelo y por la legislación sectorial. Asimismo, dispone que las per-

sonas propietarias o la Administración tienen que sufragar el coste derivado de los deberes mencionados. Los ayuntamientos tienen que ordenar, de oficio o a instancias de la persona interesada, la ejecución de las obras necesarias para conservar las condiciones mencionadas, sin perjuicio de que, si se incumple injustificadamente esta orden de ejecución, la Administración pueda adoptar medidas de ejecución forzosa.

Por lo tanto, si los propietarios de los solares no cumplen los requerimientos de la Administración, ésta puede ejecutar subsidiariamente esta obligación (artículo 98 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común), así como imponer multas coercitivas por incumplimiento de la orden de ejecución, tal y como establece el artículo 217 del texto refundido de la Ley de Urbanismo.

La ejecución subsidiaria, las multas coercitivas y la incoación de expedientes sancionadores son los mecanismos que tiene la Administración para hacer cumplir sus requerimientos

Si, a pesar de las multas coercitivas, los propietarios de los solares no cumplen con los requerimientos del Ayuntamiento, teniendo en cuenta que el artículo 207 del texto refundido de la Ley de Urbanismo tipifica como infracción urbanística leve el incumplimiento del deber de conservación de los terrenos, las urbanizaciones, las edificaciones, los rótulos y las instalaciones en general en condiciones de salubridad y decoro público, el consistorio puede decidir la incoación de un expediente sancionador.

Finalmente, una medida más drástica es la que prevé el artículo 189, apartado 5, que establece que el incumplimiento de la orden de ejecución a la que hace referencia el apartado 3 habilita la Administración a incluir la finca en el Registro Municipal de Solares sin Edificar, a efectos de lo que establecen el artículo 171 y los artículos concordantes.

Por ello, el Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que ejecute subsidiariamente las obras necesarias en estos solares y que repercuta en los propietarios los gastos causados, aparte de imponerles las multas coercitivas

correspondientes. Actualmente, aún está pendiente la respuesta del Ayuntamiento a la sugerencia del Síndic.

Otro foco importante de quejas por un entorno degradado son las relativas a los contenedores de basura, ya sea porque son insuficientes, por el lugar donde se han ubicado o por el incivismo de la gente a la hora de tirar los desperdicios.

Las quejas por la falta de mantenimiento en que se encuentran los contenedores de basura han aumentado

En la queja 01805/09, una vecina de Canyelles denunció la ubicación de unos contenedores de basura situados ante su casa. También hacía una incidencia especial en el lamentable estado en que se encuentra el entorno de aquellos contenedores, ya que las basuras se dejan fuera.

La respuesta del Ayuntamiento a la petición de información del Síndic pone de manifiesto que la preparación de encajes en la acera para ubicar los contenedores de basura se había hecho en los puntos de la urbanización en que había sido posible.

Asimismo, la Administración pone de relieve que los puntos de recogida tienen que ser próximos y a una distancia razonable de los lugares de producción de estos residuos, en este caso de las viviendas. También destacan que la orografía de la urbanización es complicada y la ubicación de los puntos de recogida de los residuos hay que modularla por este factor. Por este motivo, la anchura, las pendientes o la visibilidad de las calles en algunos puntos hacen que, para la seguridad del tráfico rodado, no sea oportuno ubicar contenedores o núcleos de recogida.

En cuanto a los residuos que están fuera de los contenedores, a los que el Ayuntamiento denomina (sofás, televisores, sillas, etc.), el consistorio informa que la ciudadanía los puede llevar al vertedero municipal (con bonificación en la tasa de basuras por usarlo) o, si lo desea, llamar al servicio municipal de recogida domiciliaria de residuos voluminosos que presta gratuitamente el Ayuntamiento dos veces por semana.

A pesar de ello, el incivismo ha hecho necesario que el Ayuntamiento también tenga que disponer de otro servicio, que es la recogida de los alrededores de los contenedores, que se lleva al vertedero todo cuanto incívicamente se abandona al lado los contenedores

de rechazo y que, como no es residuo de rechazo, la empresa que vacía estos contenedores no se puede llevar.

El Ayuntamiento de Canyelles considera que el interés particular, en cuanto a desechar la ubicación de los contenedores y los núcleos de recogida en las proximidades del domicilio donde los tiene emplazados, no puede ir en contra del interés general por el simple argumento de no querer que estén situados cerca de casa, ya que se descuida el criterio de proximidad y la facilidad de uso de estos contenedores por parte de la ciudadanía a quién van destinados.

Las campañas de formación cívica pueden mejorar algunos aspectos generadores de suciedad que afectan al interés general

Por esta razón, la Administración considera que desde la ubicación actual de los contenedores se recogen los residuos de una zona amplia de la urbanización, ya que, más allá de la vivienda de la promotora de la queja, las pendientes impiden el acceso de los camiones. Asimismo, también se han instalado en el núcleo de selectiva próximo a la vivienda de la promotora de la queja unos contenedores de basura de más capacidad para minimizar los desbordamientos.

Por otra parte, el Síndic entiende que la ubicación de los contenedores de basura en un lugar u otro es una decisión discrecional del Ayuntamiento, siempre que la solución adoptada sea suficientemente motivada.

En el caso planteado, los servicios técnicos del Ayuntamiento consideran que aquella es la mejor ubicación por dar servicio a toda la zona. A pesar de eso, el Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que amplíe la frecuencia del servicio de recogida de los contenedores ubicados al lado de la vivienda de la reclamante.

La queja 01709/09, a su vez, expone las molestias por ruidos y malos olores que causan a un vecino de Sabadell los contenedores ubicados justo debajo de su casa.

El Síndic se dirigió al Ayuntamiento de Sabadell para pedir información, el cual justificó el cambio de ubicación de los contenedores por el hecho de minimizar los perjuicios en el supuesto de que se incendiasen, por lo que se trasladaron ante una pared de patios sin ventanas. En cuanto a las molestias por malos olores de los contenedores, el Ayuntamiento

considera que es difícil hacer cumplir los horarios a los usuarios de los contenedores, ya que sería necesaria un vigilante para cada parada de contenedores.

En la queja 05224/08, una vecina de Vallirana denunció la ubicación de unos contenedores de su urbanización y el hecho de que siempre estuviesen llenos y con restos de basura en el suelo.

El Síndic sugirió, de acuerdo con el informe facilitado por el Ayuntamiento y con la documentación que había aportado la promotora de la queja, que se ampliase el número de contenedores, aparte de ampliar la frecuencia de recogida en aquel lugar. La respuesta del consistorio fue que los contenedores eran suficientes entre semana, a pesar de que reconoció que en fines de semana y durante las vacaciones de verano y Semana Santa podían llegar a no serlo.

De acuerdo con esta argumentación, el Síndic nuevamente sugirió que se ampliase la frecuencia de recogida de basura en aquel lugar, en los periodos de más afluencia de gente en la urbanización, sugerencia que a estas alturas está pendiente de respuesta.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 00369/07	Una línea de alta tensión
A/O 03674/09	Una fuga tóxica
A/O 01802/08	Incidente en una central nuclear
A/O 05277/08	Retirada de unos lodos tóxicos del río Ebro
A/O 05505/08	Estaciones depuradoras
Q 02823/09	Parcelas en mal estado
Q 01899/09	
Q 05021/08	
Q 01709/09	La ubicación de contenedores de
Q 01805/09	basura
Q 04754/08	

7.5. La protección de los animales

La preocupación de los titulares de las explotaciones porcinas para cumplir la normativa del bienestar animal y, concretamente, el Real Decreto 1135/2002, de 31 de octubre, sobre Normas Mínimas para la Protección de los Cerdos, está siendo objeto de tratamiento en la institución en la queja 00779/09.

Estas normas mínimas establecen una serie de requisitos que tienen que cumplir las condiciones de cría en las explotaciones de cerdo, condiciones que implican incrementar o ampliar las instalaciones, por lo que se ha previsto un régimen transitorio hasta el 1 de enero de 2013. En respuesta al mandato de la Unión Europea de regular el régimen sancionador correspondiente en

caso de incumplimiento de la normativa del bienestar animal, se aprobó la Ley estatal 32/2007, de 7 de noviembre, para el Cuidado de los Animales, la cual fija un cuadro de infracciones y sanciones que dota de eficacia jurídica las obligaciones establecidas en la normativa aplicable.

El fenómeno del acoso rural (*mobbing* rural) no ha contribuido a facilitar la tarea a los ganaderos que necesitan ampliar sus instalaciones, ya que los ayuntamientos han optado por aprobar planeamientos urbanísticos que dejan las granjas existentes y legalizadas en una situación fuera de ordenación o de volumen disconforme porque los usos admitidos en el sitio donde se encuentra la instalación no son compatibles con los de aquella actividad. En consecuencia, eso imposibilita obtener licencias municipales de ampliación y, a su vez, la adaptación de las granjas al cumplimiento de los requisitos fijados por la normativa vigente, por lo que el titular se ve impulsado a cerrar la explotación al llegar la fecha límite por un incumplimiento no querido de la norma.

Esta situación –que no ha sido contradicha por la Administración– motivó que el Síndic se dirigiese al Departamento de Agricultura, Alimentación y Acción Rural (DAAAR) para que le informase de los estudios encargados para analizar el panorama descrito y las medidas previstas para evitar los cierres no queridos de instalaciones legalizadas.

El Departamento reconoce que, al margen de los plazos, bastante amplios, de adaptación de las explotaciones, el proceso puede comportar en muchos casos modificar y adaptar sus estructuras, con la consiguiente necesidad de solicitar los permisos o las licencias de los órganos competentes, a menudo los ayuntamientos, y que la normativa urbanística que despliegan no favorece, a veces, el desarrollo normal de la actividad, aunque lleve mucho tiempo ubicadas allá.

En este sentido, el Departamento informa del papel que le asigna la Ley 18/2001, de 31 de diciembre, de Orientación Agraria de Cataluña, ante las modificaciones del planeamiento que quieran sacar adelante los ayuntamientos, ya que la disposición adicional quinta dispone que el departamento competente tiene que emitir un informe durante la tramitación de las figuras del planeamiento urbanístico a efecto de preservar el suelo agrario, especialmente en aquellas zonas sometidas a una fuerte presión urbanística, y debe emitir un informe preceptivo y vinculante (cuando no haya planes sectoriales agrarios) sobre los efectos y las repercusiones que, entre otros, los proyectos y las actuaciones de interés público en suelo no urbanizable puedan causar al funcionamiento normal de la actividad de las explotaciones agrarias que puedan resultar afectadas.

Sin embargo, el Síndic entendió que tenía que saber también cuál era o sería el papel del Departamento no sólo ante futuros cambios de planeamiento, sino ante la normativa urbanística aprobada y en vigor, o sea, la que ha colocado la granja existente y legalizada en situación irregular con la imposibilidad de cumplir la normativa del bienestar animal.

La respuesta facilitada ha puesto de manifiesto que el Departamento no tiene prevista ninguna actuación ni tampoco ha impulsado, diseñado o aprobado ninguna medida destinada a ayudar a los titulares de las explotaciones porcinas que no puedan hacer frente a la adaptación de las granjas por las razones expuestas más arriba. Teniendo en cuenta que esta situación puede afectar a diferentes titulares de explotaciones, el Síndic se ha vuelto a dirigir a él para exponer que el Departamento no puede fundamentar su inhibición sobre la base de señalar que no dispone de competencias suficientemente amplias para poder ir más allá de las atribuciones que tienen los ayuntamientos con relación a la concesión de autorizaciones, permisos o licencias. Y, si eso es así, lo que es preciso es buscar la concertación entre el DAAAR y los ayuntamientos para garantizar que la aplicación del Real Decreto 1135/2002 no afecte irreversiblemente a los titulares de las instalaciones con dificultad de adaptación.

El DAAAR no ha previsto mecanismos para facilitar a las explotaciones porcinas la adaptación a la normativa del bienestar animal

En este sentido, el Síndic ha apuntado que la concertación podría acordar medidas de carácter preventivo, de fomento y compensatorias para que quienes no puedan adaptar sus instalaciones legalizadas puedan ver garantizados los principios de seguridad jurídica y el de confianza legítima. El Síndic argumenta que, pese a que el carácter retroactivo de las disposiciones normativas que obligan a la adaptación de las explotaciones porcinas no entra en colisión con el artículo 9.3 de la Constitución Española, en tanto que no es una medida sancionadora no favorable o restrictiva de derechos individuales, eso no quiere decir que no pueda entrar en colisión con un principio constitucional como el de seguridad jurídica. A pesar de eso, este principio debe ser modulado de manera que no se pueda configurar como un derecho de los ciudadanos al mantenimiento de un determinado régimen, porque, de otra forma, llevaría a una petrificación del ordenamiento jurídico.

Los efectos que ha tenido la transposición de las directivas comunitarias en el ordenamiento jurídico no deben de impedir el hecho de tomar conciencia de cuál es el panorama urbanístico real y vigente y qué posibilidades hay para que los titulares de las explotaciones porcinas puedan cumplir las disposiciones, una vez transcurrido el periodo transitorio. Por lo tanto, si el efecto que cabe esperar ante una falta de adaptación involuntaria debe ser la revocación de la licencia por cambio de criterio, esta revocación podría ser objeto de evaluación en cada caso concreto para determinar la indemnización procedente por el cierre obligado, pero involuntario, de la explotación.

El Síndic ha pedido al Departamento que le informe de su decisión a la vista de las consideraciones expuestas, en cuanto a las medidas de fomento y de carácter compensatorio que cabría articular una vez se conozcan todos y cada uno de los casos y en lo relativo a la conveniencia de analizar previamente cuántas instalaciones no podrán adaptarse debido al planeamiento municipal existente.

Por otra parte, también cabe mencionar la actuación de oficio 02222/09, iniciada a raíz de la preocupación manifestada por diferentes alcaldes al Síndic, con relación a la problemática de las perreras municipales como un agravio de los ayuntamientos ante el Gobierno de la Generalitat, y el marco legal que avala la obligatoriedad de mantener las perreras municipales, con la prohibición expresa del sacrificio de los animales desde la publicación de la Ley 22/2003, de 4 de julio, de Protección de los Animales.

El Síndic se dirigió al Departamento de Medio Ambiente y Vivienda para pedir información, con el objetivo de conocer el impacto económico sobre las finanzas municipales que supone cumplir la Ley de Protección de los Animales, la previsión del Gobierno de la Generalitat de políticas tendentes a aliviar la carga de los municipios y, finalmente, para conocer qué tipo de colaboración presta la Generalitat de Cataluña a los municipios que lo piden.

El mantenimiento de perreras municipales afecta a las finanzas locales de manera importante

La respuesta del Departamento ha sido exhaustiva. De ella cabe destacar la creación de un grupo de trabajo para el seguimiento de los objetivos de la Ley de Protección de los Animales por parte del Departamento.

mento, formado por diferentes sectores relacionados con los animales de compañía, representantes de la Federación de Municipios de Cataluña y de la Asociación Catalana de Municipios y Comarcas y de la Diputación de Barcelona. El informe también incluye las convocatorias de subvenciones previstas, incluso las iniciadas antes de la entrada en vigor de la prohibición del sacrificio, a la vez que apunta los aspectos en los que colabora con los municipios que lo piden

Sin embargo, para constatar las dificultades reales con las que se encuentran los municipios, el Síndic se ha dirigido a doce municipios elegidos de forma aleatoria para pedir que le informen de la problemática con la que se encuentran con relación a la gestión de las perreteras municipales.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 00779/09	La prevención en la aplicación de las normas sobre bienestar animal
AO 02222/09	El impacto financiero de las perreras municipales

7.6. Relaciones con las administraciones

Tal y como detallan los apartados anteriores, a escala municipal se viven demasiado a menudo situaciones de falta de actividad de las administraciones ante las denuncias de los vecinos en materias que afectan a su calidad de vida y el derecho a la intimidad.

Esta circunstancia se transfiere igualmente a sus relaciones con el Síndic, de manera que suele ser habitual que los ayuntamientos que más retrasan las respuestas al Síndic sean los que más retrasan las soluciones para sus conciudadanos quejosos.

La falta de recursos técnicos, de medios económicos, de conocimiento, o los intentos –no limitados en el tiempo– de mediaciones que son percibidas por quien se queja como simple maniobra dilatoria pueden explicar esta situación. Por otra parte, es notable la preocupación de la mayoría de ayuntamientos para limitar el impacto acústico en la calle, en las entradas y las salidas de los establecimientos de concurrencia pública, lo que requiere la coordinación entre administraciones, especialmente en los aspectos disuasorios y preventivos.

Pero lo cierto es que la mayoría de ayuntamientos intervienen ante las quejas de los vecinos y que cada vez más se dirigen a la institución para contrastar pareceres o para buscar apoyo y orientación sobre la manera de resolver un conflicto de esta naturaleza.

Por su parte, el Departamento de Medio Ambiente y Vivienda, a pesar de algunos retrasos en el envío de la

documentación requerida, acostumbra a colaborar con el Síndic, pese a que, en algún caso, lo haga desde posiciones poco abiertas, especialmente cuando hay alguna afectación económica directa o indirecta.

7.7. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

Queja 01308/08

Falta de actuación del Ayuntamiento de El Perelló ante las reclamaciones por los ruidos de un hotel

Una vez estudiada toda la información, el Síndic recuerda que, de conformidad con el apartado 4.5 del anexo 10 de la Ley 16/2002, de 28 de junio, de Protección contra la Contaminación Acústica, una vez instalados los elementos de aislamiento, será necesario que un técnico competente acredite su eficacia y que no se superen los valores fijados en la ley. El Síndic también recuerda que no puede ser que el establecimiento disponga de dos licencias ambientales, y que, por tanto, es preciso corregir esta situación y dejar una de las licencias sin efecto. Finalmente, el Síndic sugiere que se lleven a cabo las dos acciones.

Pendiente de respuesta a la resolución

Queja 03425/07

Falta de actuación del Ayuntamiento de Barcelona y del Departamento de Gobernación y Administraciones Públicas ante la queja por los ruidos de un hogar de gente mayor

Una vez valorada toda la información, el Síndic recuerda al Departamento de Gobernación y Administraciones Públicas, por un lado, la presunta ausencia de verificación y, del otro, que la implementación de las medidas para solucionar el problema queda en manos de la voluntad del responsable del centro y, por lo tanto, no son medidas permanentes. Finalmente, el Síndic sugiere que se actúe en colaboración y coordinación con el DGAP para inspeccionar el centro y determinar la incidencia acústica que produce en el domicilio afectado. Aparte de eso, es preciso verificar el problema del aparato de aire y de las tuberías de agua, que continúan generando molestias.

Acepta la resolución

Queja 00467/08

Falta de actuación del Ayuntamiento de Calafell por la música nocturna de un hotel

Una vez analizada toda la información, el Síndic sugiere revisar la autorización otorgada al hotel a fin de adecuarla a las circunstancias que el Ayuntamiento tiene potestad de autorizar dentro del carácter extraordinario de las actividades, y, a la vez, adecuar los periodos horarios y los niveles sonoros máximos admitidos en las disposiciones normativas de rango superior a la ordenanza. Para el desarrollo de una actividad eventual, de acuerdo con la definición del Decreto 239/1999, de 31 de agosto, por el que se aprueba el catálogo de los espectá-

culos, las actividades recreativas y los espectáculos públicos sometidos a la Ley 10/1990, de 15 de junio, sobre policía del espectáculo, las actividades recreativas y los establecimientos públicos, el hotel tiene que saber que debe tramitar una licencia específica.

Acepta parcialmente la resolución

Queja 03493/07

Falta de actuación del Ayuntamiento de El Vendrell ante las molestias de ruidos por las fiestas musicales de un hotel

Una vez analizada toda la información, el Síndic recuerda la conveniencia de verificar si los limitadores acústicos son suficientes para poner fin al incremento sonoro detectado. Recuerda también la obligación de autorizar las actividades musicales que se llevan a cabo con motivo de fiestas populares o bien de tramitar su licencia ambiental si las actividades se extienden durante todo el periodo estival.

Acepta la resolución

Queja 02915/08

Falta de actuación del Ayuntamiento de Santa Maria de Palautordera ante las reclamaciones por molestias por ruidos de un antiguo pabellón deportivo habilitado como establecimiento musical

Una vez valorada toda la información del expediente, el Síndic sugiere que, en caso de tener intención de continuar utilizando el antiguo pabellón municipal para el ejercicio de actividades recreativas, se inicie el procedimiento específico para actividades municipales del artículo 51 de la ordenanza municipal reguladora de la intervención integral, y recuerda la obligación de incorporar un estudio de impacto acústico, de conformidad al artículo 18 de la Ley 16/2002, de 28 de junio, de Protección contra la Contaminación Acústica.

Acepta la resolución

Queja 03046/07

Falta de actuación y de respuesta del Ayuntamiento de Cervelló ante las reclamaciones por las molestias de música en una pista municipal hasta altas horas de la madrugada

Una vez estudiada la información, el Síndic recuerda que todos los actos están sujetos a determinadas condiciones recogidas, básicamente, en el artículo 9 de la Ley 10/1990, de 15 de junio, de Policía de Espectáculos. Finalmente, el Síndic recuerda que estas actividades necesitan obtener autorización de la Delegación Territorial de la Generalitat de Cataluña, tal y como prevé el artículo 4.2.b de la Orden IRP/181/2007, de 30 de mayo, sobre horarios de actividades recreativas.

Acepta la resolución

Queja 02455/08

Falta de actuación del Ayuntamiento de Sallent ante reclamaciones por molestias de ruidos de un entoldado permanente en el barrio

Una vez analizada toda la información, el Síndic

recuerda el deber legal de corregir la situación y denunciada por los promotores de la queja, de manera que se cumpla la normativa descrita y se evite a los vecinos molestias que no tienen que soportar. Igualmente recuerda el deber legal de disponer de ordenanza reguladora de la contaminación por ruido y vibraciones.

Acepta la resolución

Queja 02629/08

Falta de respuesta de la Administración ante las reclamaciones hechas por no poder verter las aguas residuales de forma adecuada

Una vez analizada toda la información, el Síndic sugiere que el Departamento de Medio Ambiente y Vivienda, posiblemente de común acuerdo con el Departamento de Política Territorial y Obras Públicas, lidere una iniciativa que, teniendo en cuenta la importancia del problema y todos los factores que concurren en él, permita aplicar una solución provisional primero y definitiva más tarde.

Acepta la resolución

Queja 01389/07

Falta de actuación del Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación ante las reclamaciones por incumplimiento en diferentes sitios de Girona del reglamento de máquinas recreativas y de azar

En cuanto a la falta de actuación del Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación ante las reclamaciones por incumplimiento en diferentes sitios de Girona del reglamento de máquinas recreativas y de azar, el Síndic sugiere que se adopten las medidas adecuadas para cumplir las consideraciones que se expresan para cada uno de los lugares donde se encuentran instaladas máquinas recreativas.

Acepta la resolución

Quejas 02977/05 y 03320/07

Disconformidad por la falta de actuación del Ayuntamiento de Tossa de Mar ante sus quejas por los ruidos de una discoteca y un bar

Una vez valorada toda la información, el Síndic sugiere al Ayuntamiento diversas medidas y recuerda la adaptación de su ordenanza a la normativa vigente de protección contra la contaminación acústica.

No acepta la resolución

Quejas 01822/05 y 01823/05

Disconformidad con el funcionamiento del Ecoparc-2 de Can Cabanyes de Montcada i Reixac

En relación a la disconformidad con el funcionamiento del Ecoparc-2 de Can Cabanyes de Montcada i Reixac, el Síndic recuerda al consistorio, por una parte, que se evalúe la incidencia acústica de la actividad y del tráfico rodado que la instalación genera en el domicilio afectado; y, por la otra, que en el proceso de evaluación se tenga en cuenta la zonificación acústica del municipio de Santa Perpètua de Mogoda y el hecho de que la masía se encuentra en una zona de sensibilidad acús-

tica alta. El Síndic también recomienda que, para llevar a cabo esta medición, el Departamento de Medio Ambiente y Vivienda se coordine con los ayuntamientos de Montcada i Reixac y de Santa Perpètua de Mogoda.

Acepta la resolución

Queja 03318/08

Falta de actuación del Ayuntamiento de Vic ante las reclamaciones por ruidos producidos por un local habilitado como equipamiento cultural

Una vez valorada toda la información del expediente, el Síndic sugiere que se suspenda cualquier actividad en el local hasta que el centro no disponga del acta de control inicial favorable. Este control es preciso que lo haga una entidad colaboradora de la Administración, tal y como dispone el artículo 11 de la ordenanza municipal de la intervención integral en las actividades e instalaciones, que ponga énfasis en la certificación, si procede, de la eficacia de las medidas previstas en el proyecto para no superar los niveles sonoros previstos en la Ley 16/2002, de 28 de junio, de protección contra la contaminación acústica.

Pendiente de respuesta a la resolución

Queja 00449/07

Falta de actuación de la Administración ante la contaminación por amianto en una empresa de Cerdanyola del Vallès

Un vez analizada toda la información, el Síndic sugiere las medidas siguientes: Localizar los puntos donde haya vertidos de fibrocemento y focos activos con fibras de amianto para actuar sobre estos puntos y evitar nuevos focos de contaminación del medio y de la salud; actuar sobre los puntos contaminados previamente localizados para descontaminarlos y eliminar su peligrosidad; elaborar planes de salud y protocolos de vigilancia para las personas afectadas (enfermos pasivos) para aplicarlos con carácter inmediato; incoar, de oficio, un expediente de responsabilidad patrimonial con el objetivo de investigar si existe nexo causal que fundamente una responsabilidad administrativa y el ejercicio de una acción de resarcimiento contra la empresa productora; estudiar la viabilidad de establecer ayudas para los afectados; estudiar el desarrollo de posibles intervenciones para dar respuesta a los problemas identificados dentro del Plan de Salud en el contexto del nuevo mapa sanitario, sociosanitario y de salud pública aprobado por el Acuerdo del Gobierno 90/2008, de 20 de mayo, y acordar la retirada de los productos que contienen amianto.

Acepta la resolución

8. RELACIONES LABORALES Y PENSIONES

8.0. Relaciones laborales y pensiones en cifras

8.1. Relaciones laborales

1. Introducción
2. Paro y formación
3. Ayudas para la promoción de la ocupación autónoma. Subvenciones y ayudas
4. Expedientes de regulación de empleo
5. Inspección de trabajo

8.2. Pensiones

1. Introducción
2. Pensiones de jubilación
3. Pensión de viudedad condicionada
4. Pensiones especiales derivadas de amnistía

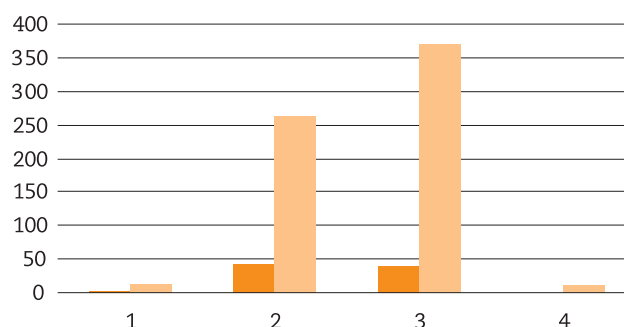
8.3. Relaciones con las administraciones

8.4. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

8.0. Relaciones laborales y pensiones en cifras

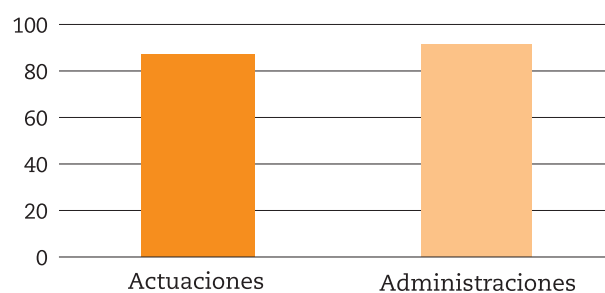
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2009

	AO	Q	C	Total
Pensiones especiales				
1 republicanos	0	3	14	17
Indemnización por privación de libertad	0	3	5	8
Pensiones especiales republicanos	0	0	7	7
Otros	0	0	2	2
2 Seguridad Social	0	43	262	305
Pensiones contributivas INSS	0	20	145	165
Seguridad Social	0	6	63	69
Tesorería General de la Seguridad Social:				
Otros	0	2	42	44
Otros	0	15	12	27
3 Trabajo	1	39	372	412
Conciliación vida familiar	0	0	9	9
ERO (Expedientes reguladores de ocupación)	0	5	11	16
Formación (SOC y otros)	1	8	46	55
INEM	0	10	81	91
Inserción laboral	0	0	25	25
OTG (Oficinas de trabajo de la Generalitat)	0	3	11	14
Riesgos psicosociales	0	2	3	5
Trabajo	0	0	163	163
Otros	0	11	23	34
4 Trabajo y Pensiones	0	1	11	12
Total	1	86	659	746



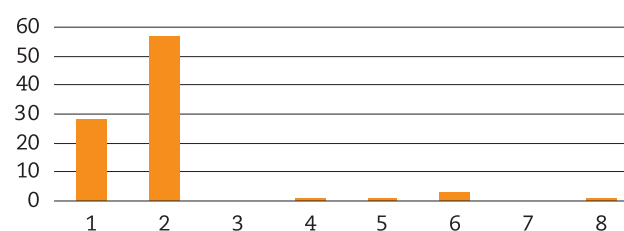
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	Actuaciones	Adm.
Una administración afectada	83	83
Dos administraciones afectadas	4	8
Total	87	91



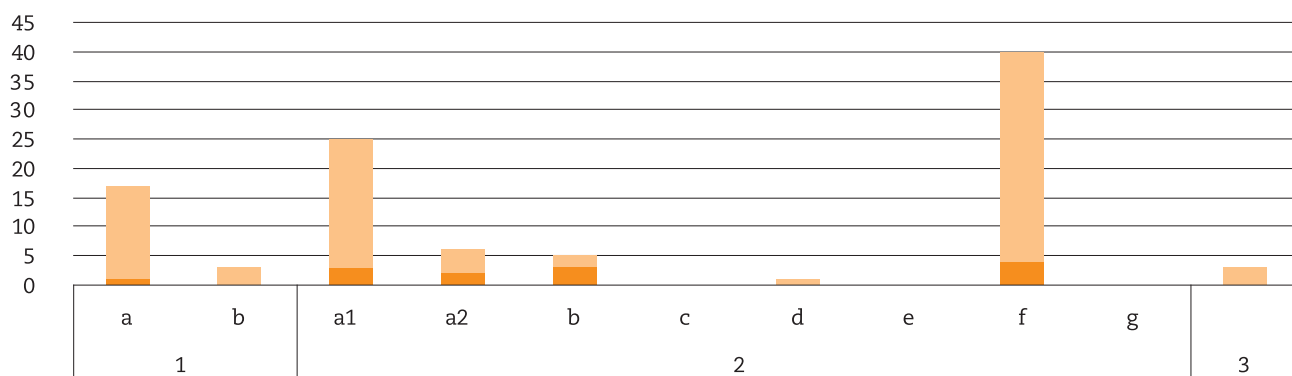
c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2009

Tipo de administración	AO	Q	Total
1 Administración autonómica	1	27	28
2 Administración general del Estado	0	57	57
3 Administración institucional	-	-	-
4 Poder legislativo estatal, autonómico y europeo	1	0	1
5 Administración de justicia	0	1	1
6 Administración local	0	3	3
7 Servicios de interés general	-	-	-
8 Otras administraciones	0	1	1
Total	2	89	91



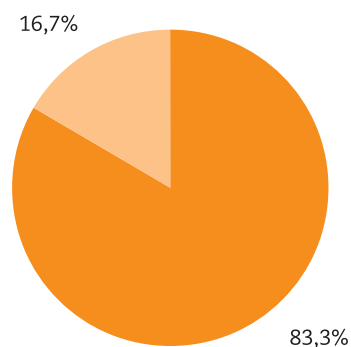
d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2009

	<2009	2009	Total	
1 En tramitación	1	19	20	20,00%
a Actuaciones previas a la resolución del Síndic	1	16	17	17,00%
b Pendiente de resposta a la resolució del Síndic	0	3	3	3,00%
2 Actuaciones finalizadas	12	65	77	77,00%
a Actuación correcta de la Administración:	5	26	31	31,00%
a ₁ Antes de la intervención del Síndic	3	22	25	25,00%
a ₂ Después de la intervención del Síndic	2	4	6	6,00%
b Acepta la resolución	3	2	5	5,00%
c Acepta parcialmente la resolución				0,00%
d No acepta la resolución	0	1	1	1,00%
e No colabora				0,00%
f Trámite con otros ombudsman	4	36	40	40,00%
g Desistimiento del promotor				0,00%
3 No admitida	0	3	3	3,00%
Total	13	87	100	100,00%



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	5	83,3%
■ Acepta parcialmente la resolución	0	0,0%
■ No acepta la resolución	1	16,7%
Total	6	100,0%



8.1. Relaciones laborales

1. Introducción

Un año más, los conflictos individuales y colectivos relativos a las relaciones juricolaborales, objeto de algunas quejas, han obligado al Síndic a orientar a los afectados, en lo que concierne a sus derechos y las acciones consiguientes, y también a intervenir cuando se han observado irregularidades de la Administración laboral.

La presentación de expedientes de regulación de empleo por despidos colectivos ante la autoridad laboral ha comportado la actuación del Síndic, con el fin de revisar la actuación de la Administración laboral en la comprobación de las causas invocadas por los afectados en los expedientes, en la valoración de los planes sociales que las empresas de más de cincuenta trabajadores tienen que adjuntar al expediente y en los plazos que la Administración tiene para resolver.

La protección por desempleo, junto con la formación y los programas de ocupación para que los parados puedan encontrar empleo cuanto antes mejor, sin agotar el sistema de prestaciones por desempleo, ha incidido de nuevo en algunas quejas, de todo lo cual da cuenta el apartado sobre ayudas, formación, fomento de la ocupación y promoción autónoma en las políticas activas.

Parece que las políticas activas del Servicio de Ocupación de Cataluña (SOC) tienden a potenciar los planes de ocupación en detrimento de las escuelas taller, sobre las cuales se expone la problemática observada este año por los trabajadores docentes. Los compromisos suscritos entre el Gobierno y los agentes sindicales y empresariales de Cataluña impulsan las políticas de ocupación, de manera que se destinan la mayoría de los recursos a los planes de ocupación local, a la formación de las personas paradas, a la ayuda temporal extraordinaria para autónomos y al fomento del autoempleo, así como a la mejora del SOC.

La inserción en el trabajo se debe continuar haciendo efectiva en determinados colectivos, especialmente promoviendo el acceso de las personas discapacitadas a un lugar de trabajo, reto que continúa pendiente, pese a la revisión, una vez aceptadas las recomendaciones del Síndic, de las ayudas y de las subvenciones para el fomento de acciones para la mejora de la empleabilidad y la inserción laboral, a través de los programas laborales para la diversidad. Ciertamente, los programas de ayuda a estas empresas de inserción para las personas afectadas se ha mejorado, de nuevo, con la Orden TRE/509/2009, de 2 de noviembre, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de ayudas y de subvenciones a los programas de igualdad de oportuni-

des en el trabajo: Programas laborales para la diversidad.

Es tarea del Gobierno de Cataluña la mejora de la ocupación, ya que desde el año 1997 tiene transferidas las competencias. La crisis económica continúa afectando desfavorablemente al mercado laboral y al paro. Es preciso, pues, intensificar la intermediación a través del SOC, como ya se está haciendo con el portal Feina activa, y continuar fomentando el autoempleo y la formación de emprendedores como se hace con el plan Inicia. También el Gobierno del Estado ha tenido que hacer frente al paro y a la protección de personas desocupadas (Ley 27/2009, de 30 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Mantenimiento y el Fomento de la ocupación) y la Ley 14/2009, de 11 de noviembre, por la que se regula el programa temporal de protección por desempleo e inserción, ha ampliado la protección por desempleo a los trabajadores que hayan agotado las prestaciones y se encuentren en situaciones de necesidad por falta de rentas y se comprometan a seguir el itinerario activo de inserción laboral.

En cuanto al apoyo a las personas trabajadoras autónomas, tanto el Gobierno del Estado como la Generalitat están comprometidos en la aplicación del Estatuto del Trabajo Autónomo (Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del Trabajo Autónomo), y en las subvenciones para promoverlo (Real Decreto 1300/2009, de 31 de julio, de Medidas Urgentes de Ocupación destinadas a los Trabajadores Autónomos y a las Cooperativas y Sociedades Laborales). El Síndic de Greuges ya presentó un informe monográfico sobre la protección de los trabajadores autónomos en el año 2006.

2. Paro y formación

Como continuación de lo que recogía el informe del año anterior, una de las funciones del SOC es gestionar la intermediación laboral en cuanto a las ofertas y las demandas en el mercado de trabajo. En esta línea, este año cabe mencionar la presentación de la queja 04314/09, en que la promotora se dirigió al Síndic de Greuges manifestando que, desde que estaba inscrita en el SOC, nunca no se habían puesto en contacto con ella para ofrecerle un trabajo. El Departamento de Trabajo informó que las oficinas de trabajo de la Generalitat de Cataluña trabajan día a día para la ocupación y la mejora de trabajo de las personas ciudadanas que se encuentran inscritas, y se les ofrece tanto un servicio personalizado de información, de orientación y de asesoramiento para conseguir un puesto de trabajo de calidad como una amplia selección de cursos formativos para facilitarles esta inserción laboral.

En este caso concreto, la persona interesada había sido dirigida a diferentes acciones de formación

complementaria, había recibido, en diversas ocasiones, atención personalizada por parte del personal de la oficina de trabajo y se la había derivado a participar en cuarenta ofertas de trabajo entre mayo de 2008 y la fecha actual, casos en los cuales se le consultó la disponibilidad. A partir de aquí, se enviaba su currículum a la empresa o bien se derivaba la empresa directamente a la persona interesada. Sin embargo, en ninguna de estas ofertas la empresa correspondiente la seleccionó.

En cualquier caso, el SOC aseguró que se continuaría dando el apoyo y el servicio que fuera necesario a la persona interesada para conseguir que encontrase una ocupación adecuada a su perfil profesional.

Ante esta información, el Síndic finalizó las actuaciones, ya que no constató ningún indicio de actuación irregular por parte de la Administración de trabajo.

Es preciso continuar favoreciendo la intermediación en el mercado laboral con el fin de potenciar la ocupación

En cuanto a las acciones que el Departamento lleva a cabo para potenciar la formación ante el paro, es preciso destacar la queja 03211/09, en que el promotor planteaba la imposibilidad de poder acceder a los cursos subvencionados por la Unión Europea mediante el Fondo Social Europeo, por el hecho de trabajar fuera de Cataluña, pese a vivir en ella. El Departamento de Trabajo informó que trabajar fuera de Cataluña no es ningún motivo de exclusión de estos cursos de formación. Es suficiente que la persona interesada tenga la residencia en Cataluña y haga la inscripción en la oficina de trabajo que le corresponda, en función de su dirección postal. En ningún caso, el acceso al curso se deniega por el hecho de trabajar fuera de Cataluña.

También en cuanto a la formación, y con motivo de diversas consultas con representantes de personal docente y de apoyo de las escuelas taller, casas de oficios y talleres de ocupación, con relación a los programas públicos de ocupación-formación, se ha expuesto a la institución la situación en la cual se encuentra este personal, que se dedica a la formación de trabajadores en alternancia con la ocupación.

Los afectados manifiestan su preocupación por la situación precaria que sufren, por el hecho de que su relación sea jurídica laboral temporal. La mayoría de los afectados trabajan desde hace más de diez años en estas condiciones y piden que se estudie la posibilidad

de establecer mecanismos de contratación laboral dirigidos a garantizar la estabilidad en la ocupación, con contratos en la modalidad de fijos discontinuos.

Sin perjuicio de informar a los afectados de la falta de irregularidad de las administraciones actuantes, el Síndic consideró oportuno abrir la actuación de oficio 01461/09 y sugirió al Departamento de Trabajo que analizase la problemática y que evaluase la posibilidad de modificar el tipo de contrato y la relación laboral de este personal, estable y fijo, de manera que fuese compatible con la temporalidad de los programas.

Correspondiendo a la recomendación del Síndic, el Departamento indicó que el personal mencionado se contrataba de acuerdo con lo que dispone la Orden ministerial, de 14 de noviembre de 2001, en que se establecen los programas de los planes de acción para la ocupación del reino de España, elaborados por el Gobierno de acuerdo con las directrices de ocupación europeas, y la relación jurídica laboral temporal es, generalmente, en la modalidad de contratos de obra y servicio.

También señaló a la institución que los proyectos están regulados por la normativa estatal y cofinanciados por el Estado y el Fondo Social Europeo. Por ello, la Generalitat puede desplegar los programas, pero no puede variar las características esenciales de la normativa estatal.

Sin embargo, y con independencia de dicho posicionamiento, el Departamento ha reiterado la problemática personal y laboral que significa esta cuestión para los trabajadores de los proyectos en las diversas reuniones que ha mantenido con el Servicio Público de Ocupación Estatal (SPEE), así como la necesidad de encontrar una solución. Así, la Generalitat de Cataluña continuará trabajando en colaboración con el resto de administraciones afectadas para priorizar y avanzar en esta problemática, y así ofrecer mejores condiciones laborales a las personas interesadas.

Al ser aceptada parcialmente la recomendación, se finalizó la actuación de oficio recordando los compromisos de continuar avanzando en las negociaciones con el resto de administraciones públicas.

Sin embargo, con motivo de los compromisos conseguidos entre el Gobierno de la Generalitat y las principales organizaciones sindicales y patronales de Cataluña a finales de diciembre de 2009, parece que la tendencia es prescindir de las escuelas taller para potenciar los planes de ocupación local (POL), como medidas por impulsar las políticas de ocupación, independientemente de las medidas de formación (A/O 01461/09).

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 03211/09	Ámbito de actuación del SOC
Q 04314/09	Falta de ofertas por parte del SOC
A/O 01461/09	Personal docente de las escuelas taller y casas de oficio

3. Ayudas para la promoción de la ocupación autónoma. Subvenciones y ayudas

Cabe destacar que este año se han recibido distintas quejas relacionadas con las ayudas para la promoción de ocupación autónoma que gestiona el Departamento de Trabajo de la Generalitat.

Las subvenciones a la promoción de la ocupación autónoma tienen como finalidad contribuir a la financiación de los proyectos destinados a la constitución en trabajadores autónomos o por cuenta propia de personas en paro que figuren inscritas en las oficinas de trabajo de la Generalitat.

Por una parte, algunas de las quejas han sido relacionadas con la tramitación de estas ayudas. Así, en la queja 02646/09, el promotor ponía de manifiesto que, pese a cumplir todos los requisitos exigidos, el Departamento de Trabajo le había denegado la ayuda porque no estaba al corriente de sus obligaciones tributarias. El Departamento de Trabajo, de acuerdo con lo que el propio interesado había autorizado, se dirigió a la Administración tributaria para que emitiese un certificado sobre las obligaciones tributarias del interesado. En dos ocasiones, con dos meses de diferencia, la Administración tributaria emitió un certificado negativo y, a raíz de eso, el Departamento de Trabajo le denegó la ayuda. Ante ello, el interesado liquidó de manera inmediata su deuda y presentó un recurso de alzada, al cual adjuntó un nuevo certificado de la Administración tributaria, esta vez positivo.

El interesado acudió al Síndic porque no estaba de acuerdo con la desestimación de este recurso. Sin embargo, en este caso, de acuerdo con la información de que se disponía, no se apreciaron indicios de actuación administrativa irregular, ya que, tal y como determinaban las bases de las ayudas, en relación con las obligaciones tributarias, es preciso estar al corriente antes del momento en que se dicte la propuesta de resolución de concesión, requisito que el interesado no cumplía.

Por otra parte, en la queja 01873/09, se puso de manifiesto otro problema relacionado con estas ayudas. Concretamente, la interesada se quejaba porque se dio de alta en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (RETA) el 1 de marzo de 2008 y presentó la solicitud de ayuda el 1 de agosto. Mediante una resolución de 5 de diciembre, le denegaron la subvención porque la solici-

tud había sido presentada fuera de plazo, de acuerdo con la Orden TRE/311/2008, vigente en aquel momento.

Se da la circunstancia que, en el momento que la interesada se dio de alta, la normativa reguladora establecía que podían ser beneficiarias de las ayudas las personas físicas en situación de paro que se hubiesen constituido en trabajadores autónomos en el ejercicio presupuestario en el cual solicitaran la ayuda, el año 2008 en el caso de la interesada.

Mientras tanto, la publicación y la entrada en vigor de la Orden TRE/311/2008, de 20 de mayo, derogaba la Orden TRE/380/2006, que sólo se mantenía aplicable para las solicitudes presentadas anteriormente a la entrada en vigor de la Orden de 2008.

Así, con la publicación de la nueva orden, se acortaba el plazo de presentación de solicitudes, sin prever situaciones como la de la interesada, que, súbitamente, se encontró con la imposibilidad de poder acceder a las ayudas. La nueva orden no prevé ninguna disposición transitoria que resuelva esta circunstancia, lo cual provoca inseguridad jurídica e indefensión a la interesada y a todas las personas en la misma situación.

La modificación de la normativa no tendría que perjudicar las expectativas de los derechos de los afectados

El Síndic consideró que el cambio en el plazo de presentación de las solicitudes no tendría que perjudicar a las personas que tienen una perspectiva que repentinamente se ve frustrada. Es por ello que sugirió al Departamento de Trabajo que diese una solución a las personas que, a pesar de cumplir los demás requisitos, no hubiesen podido optar a estas ayudas, que revisase de oficio todas las solicitudes que hubiesen sido denegadas por este motivo y que abriese un nuevo periodo de presentación de solicitudes para atender estas situaciones.

Sin embargo, el Departamento de Trabajo consideró que no hubo ninguna inseguridad jurídica ni indefensión y se finalizaron las actuaciones, ya que no se aceptaron las sugerencias.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 01873/09	Desacuerdo con la denegación de la ayuda
Q 02646/09	

4. Expedientes de regulación de empleo

El número de expedientes de regulación de empleo (ERE) se ha incrementado muy notablemente en el año 2009, respecto del pasado año. Cataluña, además, ha sido la comunidad autónoma donde ha habido más trabajadores afectados por un ERE. El Departamento de Trabajo de la Generalitat de Cataluña debe velar para que esta herramienta no se utilice para otra finalidad, es a decir, debe ser muy cuidadoso en la tramitación de todo el procedimiento y en la comprobación de las causas que lo provocan.

En este sentido, cabe destacar la queja que han hecho llegar al Síndic los representados de una empresa por los perjuicios que les ha causado una tramitación supuestamente defectuosa de un ERE por parte de la autoridad laboral (Q 04491/09).

Concretamente, se dio el caso de que, una vez pasado el plazo que tenía la autoridad laboral para resolver, sin haberlo hecho, la empresa envió a los trabajadores un burofax en que les comunicaba la extinción de su contrato de trabajo. Sin embargo, al cabo de unos días, les notificaron la resolución administrativa mediante la cual no se autorizaba el ERE y con fecha dentro del plazo legal para dictarla.

Ante esta resolución, la empresa presentó recurso de alzada, que fue estimado, dejó sin efecto la resolución impugnada y autorizaba el ERE basándose en un error material en la fecha de la resolución impugnada.

Del reconocimiento de este error material se desprende que, en el plazo legalmente establecido (15 días), no se emitió la resolución y, de acuerdo con la normativa, en estos casos se entiende autorizada la medida extintiva propuesta en la solicitud. Y, en caso de resolución expresa posterior, ésta sólo puede confirmar silencio positivo.

La tramitación de los expedientes de regulación de ocupación debe hacerse con el máximo rigor legal

Ante ello, el Síndic se dirigió nuevamente al Departamento para pedir una ampliación de información, haciendo especial referencia a la información relativa a la tramitación del ERE. El Síndic permaneció a la espera de recibir esta información.

En otra queja, los promotores consideraban que la empresa había podido modificar los criterios de selección de los afectados en el expediente, ya que no se había presentado la lista definitiva de personal

afectado a la autoridad laboral hasta una semana después de que se autorizase la extinción de las relaciones laborales y, por lo tanto, se podía haber producido una situación de discriminación (Q 04948/09).

Sin perjuicio de que se hubiesen emprendido las acciones oportunas, se solicitó información, con el fin de analizar la tramitación del procedimiento y poder valorar la presunta discriminación de los afectados. A estas alturas, se está a la espera de recibir esta información.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 04491/09	Perjuicios a raíz de la tramitación del ERE
Q 04948/09	Presunta vulneración de la interdicción de discriminación

5. Inspección de trabajo

Después de estudiar el asunto que planteaban algunas quejas sobre la actuación de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, puesto que se trata de una entidad inspectora dependiente, aún, del Ministerio de Trabajo y de Inmigración, se enviaron todas las quejas al Defensor del Pueblo. A fecha de hoy, aún no se ha cerrado el acuerdo definitivo sobre los términos del traspaso del personal y de los medios materiales que quedarán adscritos a la Agencia Catalana de Inspección de Trabajo, en cumplimiento de lo que establece el Estatuto de Autonomía de Cataluña.

A pesar de ello, sí se envió al Departamento de Trabajo una queja sobre la disconformidad con la actuación del Centro de Seguridad y Salud Laboral (CSSL), sobre el plazo otorgado para la corrección de los riesgos y de las deficiencias detectadas durante la visita de uno de sus técnicos (Q 02893/09).

Puesto que las consideraciones del Departamento de Trabajo y las conclusiones expuestas en el informe del CSSL de Barcelona eran legítimas y avalaban tanto la actuación administrativa como las actuaciones del técnico y que, asimismo, se informó a la institución que se había ampliado el plazo inicial, el Síndic finalizó sus actuaciones.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 02893/09	Disconformidad con la actuación inspectora

8.2. Pensiones

1. Introducción

Pese a la mejora de la gestión observada estos últimos años en las prestaciones de la Seguridad Social, confiada a la entidad gestora del Instituto Nacional de la Seguridad Social (en lo sucesivo, INSS), se han continuado recibiendo quejas por problemas recurrentes en materia de pensiones, lo que ha motivado que el Síndic se coordinase con el Defensor del Pueblo para la tramitación correspondiente.

La disconformidad con las resoluciones sobre el incapacitado permanente, emitidas por el INSS, continúan llegando a la institución. El Síndic ha informado a los interesados sobre la posibilidad de recurrir contra la resolución administrativa en primer lugar y, en caso de desestimación de la reclamación previa en la vía judicial, de acudir a la jurisdicción social, aportando toda la documentación y los informes médicos que acrediten el desacuerdo manifestado.

También se ha recibido alguna queja en relación a los expedientes iniciados por percepciones indebidas de prestaciones en un caso de desempleo y, en otro, de complemento por mínimos. En ambos casos, a priori, y de acuerdo con la documentación que aportaron los interesados, no se apreciaba ninguna irregularidad.

Una vez más, diversos colectivos de pensionistas se dirigen al Síndic reclamando la modificación del régimen jurídico de las pensiones

La falta de reconocimiento del trabajo doméstico por cuenta propia y la regulación de la acción protectora de que debe ser dotado continúa preocupando a la institución, ya que se han recibido algunas consultas de este colectivo. Los intentos de integrar el sistema de protección de las trabajadoras del hogar al Régimen general de la Seguridad Social o, como mínimo, intentar su homogeneización han sido hasta ahora infructuosas. Sin embargo, el Gobierno del Estado pretende homogeneizar este régimen de protección con el régimen general, tal y como el Síndic había pedido en una antigua recomendación sobre esta problemática (Q 00834/02. Trabajos domésticos y protección por el sistema de la Seguridad Social, BOPC núm.409, de 26 de marzo de 2003).

Recientemente, el Gobierno del Estado ha regulado la reducción de la edad de jubilación para las

personas con discapacidad igual o superior al cuarenta y cinco por ciento con la aprobación del Real Decreto 1851/2009, de 4 de diciembre, por el que se despliega el artículo 161 bis de la Ley General de la Seguridad Social, en lo relativo a la anticipación de la jubilación de los trabajadores con discapacidad en grado igual o superior al cuarenta y cinco por cien.

Finalmente, el Síndic continúa siguiendo la problemática, ya escasa, sobre las medidas de reparación de las personas que sufrieron privación de libertad por motivos políticos y las indemnizaciones previstas para este colectivo, objeto de recomendaciones del Síndic para agilizar su tramitación y facilitar la prueba para acreditar la privación de libertad y, en definitiva, el acceso a los beneficios indemnizatorios.

2. Pensiones de jubilación

2.1. Jubilación anticipada y penalización de la pensión

Un ciudadano con más de cuarenta y seis años de cotización a la Seguridad Social se quedó sin trabajo y solicitó la pensión de jubilación anticipada. En su queja planteaba la problemática del cálculo de la base reguladora de la pensión y de los coeficientes reductores, hecho que afecta un ámbito de la actividad pública competencia de la Administración del Estado, concretamente el INSS (Q 05493/09).

Sin perjuicio e independientemente del resultado de las reclamaciones que hubiese podido formular el interesado contra las resoluciones del INSS, se envió la queja al Defensor del Pueblo. No obstante, considerando la penalización de la cuantía de su pensión, se indicó al interesado que el Síndic había formulado diversas recomendaciones al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, ahora de Inmigración, a través del Defensor, sobre la aplicación de las revisiones de las pensiones, y también de los coeficientes reductores, en la jubilación anticipada antes de los sesenta y cinco años, a fin de que se pudiesen recuperar o que no fuesen tan restrictivos.

Estas recomendaciones no se aceptaron de forma expresa, pero la Ley 35/2002, de 12 de julio, de medidas para el establecimiento de un sistema de jubilación gradual y flexible, redujo los coeficientes reductores cuando la causa de jubilación no dependiese de la voluntad del trabajador y se tuviesen más de cuarenta años cotizados, como podría ser el caso del afectado, en el cual se pasaba del ocho al seis por ciento de reducción, dependiendo de las circunstancias del desempleo.

El Síndic había denunciado, en diversas ocasiones, la aplicación de coeficientes reductores de las pensiones y había recomendado la posibilidad de recuperarlos al cumplir la edad de los sesenta y cinco años.

Eso no fue aceptado y sólo se ha conseguido, como ya se ha indicado, la reducción de los mencionados coeficientes (dos puntos), lo que, en el caso de que provengan de un ERE o cese involuntario en el trabajo, entre otros supuestos, representaría pasar de una reducción del cuarenta por ciento al treinta por ciento, o sea, con coeficientes reductores aminorados.

Es preciso poder recuperar los coeficientes reductores al llegar a la edad legal de jubilación

Pero estos coeficientes continúan existiendo, y el Ministerio de Trabajo e Inmigración, a pesar de haberlos eliminado en diversos supuestos, como es el caso del reciente Real Decreto 1851/2009, de 4 de diciembre, para los Trabajadores con Discapacidad superior al cuarenta y cinco por ciento, ha indicado que, en caso de recuperarlos o reducirlos más, se podrían causar perjuicios y situaciones de desigualdad con el resto de trabajadores que cotizan en la Seguridad Social, hecho que no se adecuaría a los principios establecidos en la Constitución Española.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 05493/09	Disconformidad con el cálculo de la base reguladora

2.2. RETA y reducida pensión contributiva de jubilación

El promotor de la queja expuso sus objeciones a la reducida pensión de jubilación que percibía. A pesar de no tener competencias en materia de seguridad social, ya que la gestión de las pensiones contributivas no ha sido traspasada a la Generalitat de Cataluña, el Síndic ha formulado diversas recomendaciones sobre las escasas pensiones y sobre la problemática de la jubilación anticipada para erradicar las limitaciones y las restricciones que el interesado indicaba en su escrito (Q 00565/09).

Su situación se debía al hecho de que el último régimen en el que había cotizado fijaba el régimen por el que había que calcular la pensión (RETA), con el inconveniente de que sólo tenía dos años cotizados en los últimos quince, por lo que le quedaba una pensión muy reducida, sin poder percibir la pensión mínima que fija el Gobierno del Estado, ya que tenía rentas de trabajo o capital superiores a las cuantías establecidas para poder acceder a ella. En todo caso, no se concluyó que existiese irregularidad alguna del INSS.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 00565/09	Desacuerdo con la pensión reconocida

3. Pensión de viudedad condicionada

El Síndic ha continuado recibiendo quejas de viudas que no pueden acceder a la pensión de viudedad y se quejan por la denegación de la prestación por parte del INSS.

Sin perjuicio de no observar ninguna irregularidad en la actuación de la entidad gestora y de trasladar las quejas al Defensor del Pueblo, desde la modificación operada por la Ley 40/2007, de 4 de diciembre, el régimen jurídico de la pensión de viudedad ha introducido nuevos requisitos para poder acceder al derecho a la prestación.

Recientemente, la disposición transitoria 18 de la Ley 26/2009, de 23 de diciembre, de presupuestos generales del Estado para el año 2010, ha modificado el régimen jurídico del reconocimiento del derecho a la pensión de viudedad, que no ha quedado condicionado al hecho de que la persona divorciada o separada judicialmente sea acreedora de la pensión compensatoria, cuando entre la fecha de la separación o el divorcio y la del hecho causante de la pensión de viudedad haya transcurrido un periodo de tiempo no superior a diez años, el vínculo matrimonial haya tenido una duración mínima de diez años y, además, se cumplan determinadas condiciones.

El Gobierno del Estado ha corregido la situación de las viudas que habían renunciado a percibir la pensión compensatoria de separación o divorcio

Así pues, se ha resuelto un problema planteado en muchas quejas que impedía el acceso a la pensión y que el Síndic denunciaba desde el año 2007 (Q 02943/09 y Q 04697/09).

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 02943/09	Desacuerdo con la denegación de la pensión de viudedad
Q 04697/09	

4. Pensiones especiales derivadas de amnistía

Este año han sido muy pocas las quejas en relación con las solicitudes de indemnización por haber sufrido privación de libertad como consecuencia de la Guerra Civil española. En el caso de la queja 00695/09 se denegaron los beneficios, al no acreditarse la privación de libertad del padre de la interesada.

Ciertamente, de la información recibida del Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación se desprendía, en síntesis, que no había ningún documento que acreditase que el padre de la interesada hubiese sufrido privación de libertad dentro del estado español, ni en campos de concentración, de trabajo o batallones disciplinarios del régimen franquista.

Por otra parte, la interesada pudo formular la solicitud, de acuerdo con el nuevo periodo otorgado por la Ley 16/2001, de 29 de noviembre, periodo en que se volvió a abrir sin sujeción a plazo, ya que se aceptó la recomendación del Síndic en la Ley catalana 21/2005, de 29 de diciembre, de Medidas Financieras.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 00695/09	Falta de prueba

8.3. Relaciones con las administraciones

Las relaciones del Síndic con las entidades gestoras del Instituto Nacional de la Seguridad Social y del Servicio Público de Ocupación Estatal se han producido a través de la coordinación regular con el Defen-

sor del Pueblo, excepto determinados casos sobre la Inspección de Trabajo, en que, a pesar de que aún no ha sido traspasada a la Generalitat, se ha actuado en coordinación con el Departamento de Trabajo, que ha colaborado diligentemente con el Síndic en todas las quejas que se han admitido a trámite y se le han enviado.

8.4. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

Actuación de oficio 04932/08

Modificación de la Ley General de la Seguridad Social en materia de IT y paro en caso de enfermedad grave

Una vez analizada toda la información, el Síndic recomienda a los grupos parlamentarios que estudien emprender la iniciativa parlamentaria y tramitar la correspondiente proposición de Ley de modificación de la Ley General de la Seguridad Social, con el fin de mejorar la protección social de los enfermos y corregir la mencionada situación.

Acepta la resolución

Actuación de oficio 04987/08

Sobre la jubilación de los agentes de aduanas y el despliegue de la disposición adicional vigesimosexta de la Ley 40/2007, sobre un convenio especial con la Seguridad Social que les garantiza una pensión

Una vez analizada toda la información, el Síndic recomienda que se desarrolle la disposición adicional vigesimosexta de la Ley 40/2007, de 4 de diciembre, de medidas en materia de Seguridad Social, y que se mejoren las pensiones causadas en el desarrollo de esta disposición adicional.

Acepta la resolución

9. SANIDAD

9.0. Sanidad en cifras

9.1. Introducción

9.2. Listas de espera

9.3. Historia clínica compartida

9.4. Salud reproductiva

1. Reproducción asistida
2. Planificación familiar
3. Contracepción de emergencia
4. Fecundación in vitro

9.5. El síndrome de sensibilidad química múltiple

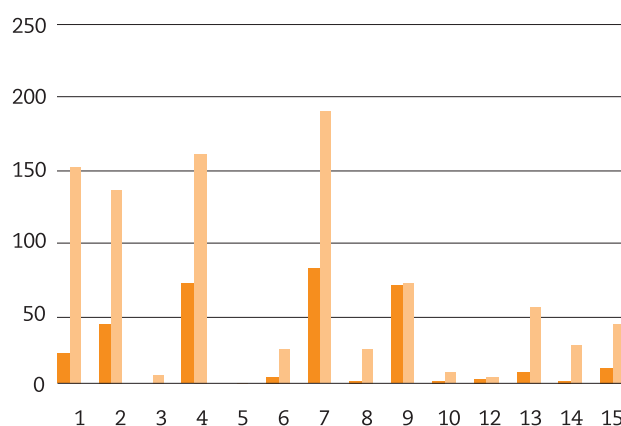
9.6. Relaciones con las administraciones

9.7. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

9.0. Sanidad en cifras

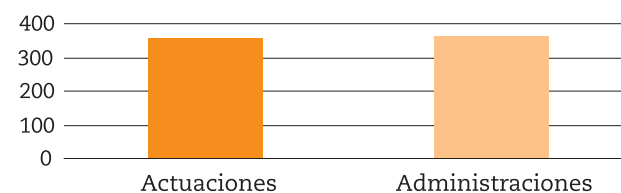
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2009

	AO	Q	C	Total
1 Atención especializada	1	23	152	176
2 Atención primaria	3	42	137	182
3 Atención sociosanitaria	0	2	10	12
4 Derechos de los usuarios	2	70	161	233
5 Drogodependencias	0	1	4	5
6 Farmacia y medicamentos	1	8	28	37
7 Hospitales	1	82	191	274
8 Enfermedades especiales	2	4	27	33
9 Prestaciones sanitarias	1	70	72	143
10 Rehabilitación	0	6	12	18
12 Salud pública (epidemiología y medicina)	0	7	8	15
13 Sanidad	0	12	57	69
14 Urgencias	1	5	30	36
15 Otros	1	13	45	59
Total	13	345	934	1.292



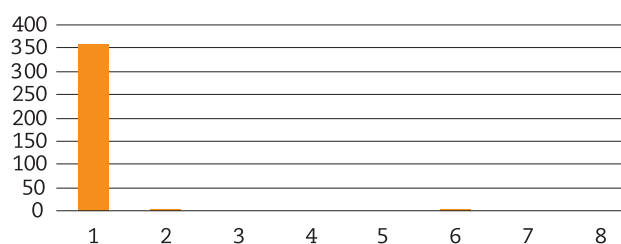
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	Actuaciones	Adm.
Una administración afectada	350	350
Dos administraciones afectadas	8	16
Total	358	366



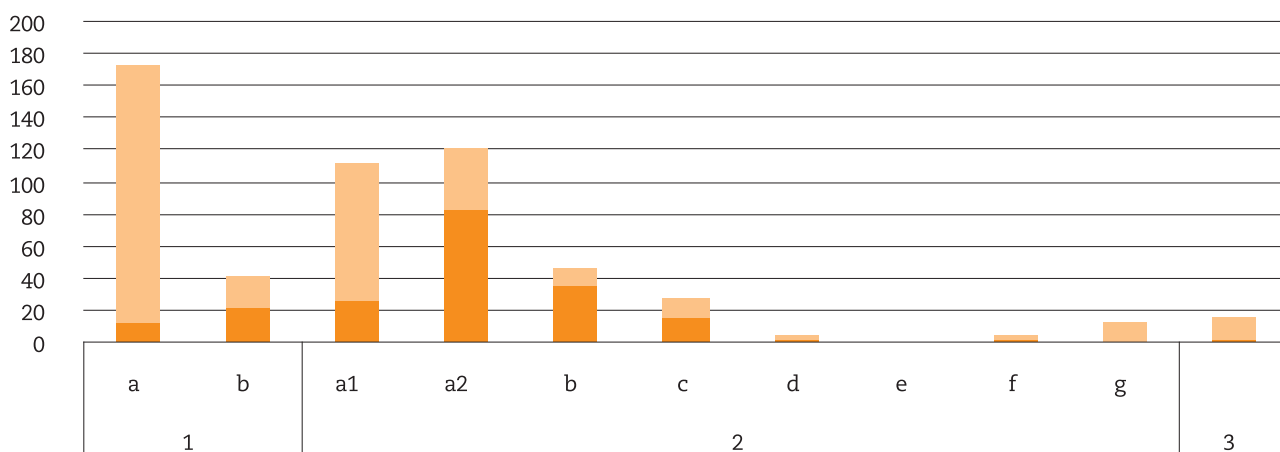
c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2009

Tipo de administración	AO	Q	Total
1 Administración autonómica	13	345	358
2 Administración central	1	1	2
3 Administración institucional	0	1	1
4 Administración judicial	0	1	1
5 Administración local	-	-	-
6 Administración periférica	0	4	4
7 Servicios de interés general	-	-	-
8 Otros	-	-	-
Total	14	352	366



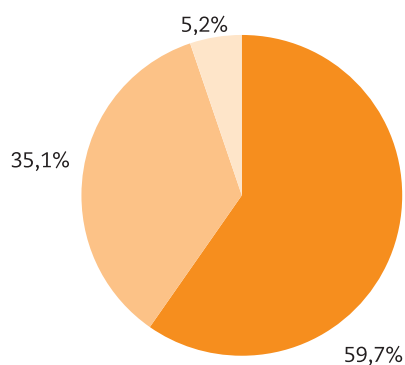
d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2009

	<2009	2009	Total	
1 En tramitación	34	180	214	38,63%
a Actuaciones previas a la resolución del Síndic	12	161	173	31,23%
b Pendiente de respuesta a la resolución del Síndic	22	19	41	7,40%
2 Actuaciones finalizadas	161	164	325	58,66%
a Actuación correcta de la Administración:	108	124	232	41,88%
a ₁ Antes de la intervención del Síndic	26	85	111	20,04%
a ₂ Después de la intervención del Síndic	82	39	121	21,84%
b Acepta la resolución	35	11	46	8,30%
c Acepta parcialmente la resolución	15	12	27	4,87%
d No acepta la resolución	2	2	4	0,72%
e No colabora				0,00%
f Trámite con otros ombudsman	1	3	4	0,72%
g Desistimiento del promotor	0	12	12	2,17%
3 No admitida	1	14	15	2,71%
Total	196	358	554	100,00%



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	46	59,7%
■ Acepta parcialmente la resolución	27	35,1%
■ No acepta la resolución	4	5,2%
Total	77	100,0%



9.1. Introducció

Durante el año 2009, las actuaciones del Síndic en el ámbito de la salud se han continuado desarrollando no sólo a través de la tramitación de quejas y de actuaciones de oficio, sino también mediante desplazamientos por el territorio, con la voluntad de conocer de primera mano la situación de los centros de salud de Cataluña. En este sentido, este año se han visitado las instalaciones de diversos hospitales, centros de atención primaria y de salud mental y se han hecho entrevistas con el personal que trabaja en ellos. Concretamente, se han visitado la Fundació Hospital de l'Esperit Sant, los centros asistenciales de salud mental Dr. Emili Mira y el CAP Santa Rosa, en Santa Coloma de Gramenet; el centro de salud mental infantil y juvenil de Nou Barris y el CAP Guineueta, en el distrito de Nou Barris de Barcelona; la Fundació Sant Hospital y el CAP de La Seu d'Urgell, el Pius Hospital de Valls y el CAP de Falset en el desplazamiento al Priorat; la Fundació Hospital Sant Jaume y el CAP Garrotxa, en Olot; el CAP Sant Cugat y el CAP Valldoreix, en Sant Cugat del Vallès; el CAP Sitges y la Fundació Hospital Sant Camil de Sant Pere de Ribes. En la visita a Puigcerdà, además del Hospital de Puigcerdà, se informó a la institución sobre el estado del proyecto del hospital transfronterizo.

En cuanto a la tramitación de quejas y de actuaciones de oficio, este año destacan cuatro temas, algunos de los cuales ya recogen informes anuales recientes, a pesar de que, por su relevancia, vuelven a aparecer este año. Es el caso de las listas de espera y la historia clínica compartida que, junto con la salud reproductiva y el síndrome de sensibilidad química múltiple, conforman el grueso de este apartado de salud.

Aparte de las actuaciones del Síndic relativas a los temas que se acaban de mencionar, la actividad institucional en el ámbito de la salud ha alcanzado otras muchas materias. Algunas también se refieren a cuestiones que ya han sido expuestas en informes anuales anteriores. Éste es claramente el caso del seguimiento de la aprobación, por parte del Parlamento de Cataluña, de la Resolución 203/VIII, de 21 de mayo de 2008, sobre la atención a la fibromialgia y el síndrome de fatiga crónica. Esta resolución representa un hecho relevante en la mejora de la problemática compleja que afecta a estos enfermos, motivo por el que, una vez transcurrido el plazo fijado en la resolución para la adopción de las medidas establecidas, el Síndic abrió una actuación de oficio y pidió al Departamento de Salud información sobre las actuaciones llevadas a cabo y previstas en este ámbito, como, por ejemplo, la implantación de un protocolo de atención, la creación de unidades especializadas o el control de las listas de espera. En el mes de octubre, el Síndic recibió un escrito de este departamento, pero, como no daba respuesta a las sugerencias de la institución, en el mes de diciembre, el Síndic se volvió a dirigir e él y está pendiente de respuesta.

Otro campo en materia de salud en el que se ha continuado trabajando ha sido el relativo a las quejas por el trato recibido en las visitas al Institut Català d'Avaluacions Mèdiques (ICAM). En estos casos, la posible acción investigadora del Síndic se enfrenta con la dificultad de objetivar los hechos a los que se hace referencia, ya que, a menudo, la versión y la percepción de la persona interesada y del facultativo resultan discrepantes. Por este motivo, y a iniciativa de los responsables del ICAM, se hizo una visita institucional al centro donde, aparte de comprobar la idoneidad de las instalaciones para la labor que se lleva a cabo, la directiva del ICAM explicó de primera mano cuál es la actuación y la situación de los médicos que trabajan en él, además de las mejoras introducidas en el ámbito de la atención al usuario, que incluyen la aprobación, este año, de una carta de derechos y responsabilidades de los ciudadanos en sus relaciones con el centro.

Otro aspecto que también ha continuado ocupando la actividad del Síndic son las quejas recibidas en relación al transporte sanitario programado, tanto en lo relativo a los problemas que ha generado un cambio de criterio en la determinación del centro que tiene que proporcionar la ambulancia como al tiempo de espera hasta que se puede producir el traslado. En relación con el transporte sanitario urgente (teléfono 061) también se han recibido quejas del personal que trabaja en él, relativas a la organización de la empresa.

Además de estas temáticas, otras muchas han ocupado la atención del Síndic en materia de salud, como son las dificultades para acceder a un parto natural en la sanidad pública, la atención PADES (Programa de Atención Domiciliaria-Equipos de Apoyo) los fines de semana y los festivos, la profilaxis en las prácticas de tatuajes o el incumplimiento de la normativa del tabaco. Finalmente, cabe destacar que muchas de las quejas que se admiten a trámite lo son por falta de respuesta de la Administración sanitaria dentro del plazo reglamentariamente establecido, ante las reclamaciones o los escritos que le han dirigido los usuarios.

9.2. Listas de espera

Una vez más, este año son muy numerosas las quejas recibidas sobre el tiempo excesivo que tienen que permanecer en lista de espera los pacientes para acceder a la primera visita del especialista, para hacerse determinadas pruebas diagnósticas prescritas y para intervenciones quirúrgicas.

En cuanto a las intervenciones quirúrgicas, aún continúan llegando quejas por la demora en las intervenciones que tienen garantizado un tiempo máximo de espera. Algunos de estos pacientes son conocedores de que su proceso se encuentra entre los procedimientos quirúrgicos garantizados, pero no saben cómo

pueden ejercer su derecho. Otros, en cambio, ni están enterados de que la intervención quirúrgica de la que están pendientes tiene tiempo de espera garantizado. Todo ello lleva a pensar que aún no se ofrece una información completa o lo bastante clara a los pacientes sobre los procedimientos que les afectan. Todas estas quejas han sido resueltas con información sobre las intervenciones quirúrgicas garantizadas y sobre el procedimiento que tienen que iniciar para hacer valer su derecho. En este sentido, son un ejemplo las quejas 00241/09, referida a una lista de espera muy larga para la implantación de una prótesis de rodilla, y 03694/09, que denuncia más de un año de espera para una prótesis de cadera.

Los pacientes no siempre son informados de que su intervención quirúrgica tiene un tiempo de espera garantizado

Mucho más numerosas son las quejas referidas a intervenciones quirúrgicas no urgentes, relativas a especialidades muy diversas. En este ámbito, se han detectado demoras de muchos años de espera, como, por ejemplo, el caso de la queja 01440/09, en que para una septoplastia (intervención quirúrgica del séptum nasal), la persona interesada se ha tenido que esperar siete años por una gestión defectuosa de la lista de espera. En este caso, el Síndic ha sugerido al Departamento de Salud que se apliquen las medidas correctoras que sean precisas, en el sentido de que, una vez incluido un paciente en una lista de espera, sean el centro, en particular, y el sistema sanitario, en general, los responsables de hacer su seguimiento, sin necesidad de que el paciente tenga que estar pendiente o que cualquier circunstancia pueda afectar a su permanencia en la lista. También ha recordado a la Administración sanitaria la necesidad de que se continúen aplicando las medidas necesarias para reducir en la medida de lo posible el tiempo de espera para acceder a las intervenciones quirúrgicas que, a pesar de no ser vitales, permiten que el paciente lleve una vida más confortable.

También se han recibido diversas quejas por la lista de espera para acceder a pruebas diagnósticas. En este apartado, llaman especialmente la atención dos quejas (Q 04902/09 y Q 05125/09), referidas al retraso en la programación de la TC prescrita por el especialista en oncología, por la angustia que produce a los pacientes el hecho que el oncólogo les pida esta TC, les programe una nueva visita para comentarles el resultado y, al acercarse esta fecha, nadie haya contactado con ellos para llevarla a cabo. Además, cuando comentan este

retraso con el oncólogo, les remarca la importancia de que se hagan la TC en el plazo que él ha previsto. Así, la persona interesada se encuentra con que le han prescrito una prueba que el oncólogo considera imprescindible hacer antes de una determinada fecha, y la responsabilidad de llevarla a cabo se traspassa al paciente, que se encuentra del todo impotente. En ambos casos, el Síndic está pendiente de la información del Departamento de Salud.

El Síndic ha recomendado que sea la Administración sanitaria la que haga el seguimiento de la lista de espera una vez el paciente haya sido incluido en ella

Sin dejar el marco de las pruebas diagnósticas, el Síndic ha considerado oportuno iniciar nuevamente una actuación de oficio (A/O 00855/09) y se ha dirigido al Departamento para pedir información sobre el estado de la tramitación del decreto por el que se compromete a dar un tiempo máximo de ejecución de noventa días a trece pruebas diagnósticas y, a otra, con una espera máxima de cien veinte días, puesto que la aprobación y la publicación en el *Diario Oficial de la Generalitat* estaba inicialmente prevista para el año 2007. En estos momentos, la institución está pendiente de esta información.

En lo que concierne al acceso a los especialistas, continúan llegando quejas por demora, de manera que el Síndic ha abierto una actuación de oficio (A/O 02689/09). Sobre este asunto, el Departamento de Salud informó de las fases del despliegue del proyecto de sistema de información nominal, que se inició el año 2006 y que estaba en proceso de construcción del nuevo sistema de información. También informaba que tenía previsto hacer una prueba piloto en dos centros, durante el otoño del 2009, y que la previsión, en función de los resultados, era desplegarlo por todo el territorio a partir del 2010.

Finalmente, señalaba que la construcción de dicho sistema no había sido posible antes porque no se disponía de la tecnología adecuada para recoger los datos de consulta externa, a la vista de la disparidad de sistemas de información. Así, como parecía que ya se disponía de los requerimientos tecnológicos necesarios para poder obtener la información y que el sistema ya estaba listo para iniciar una prueba piloto, el Síndic pidió al Departamento que, después de llevar a cabo la prueba y de analizar sus resultados, informase a la institución, y también de la previsión del despliegue posterior. Como

respuesta, el Departamento de Salud informó que la aplicación estaba en la fase final de desarrollo, que el inicio del periodo de pruebas estaba previsto para el principio de 2010 y que tendría una duración de tres o cuatro meses, y que, posteriormente, se analizarían los resultados y se establecería la estrategia de desarrollo en el territorio durante el 2010. Ante ello, el Síndic decidió finalizar la actuación de oficio, sin perjuicio del seguimiento que pueda hacer cuando haya finalizado la prueba piloto y se hayan analizado los resultados.

Aparte de eso, el Síndic también ha recibido quejas por el retraso para acceder a hacer la rehabilitación prescrita (Q 01985/09 y Q 02911/09). Los interesados se quejan porque, una vez diagnosticados y habiéndoles prescrito el tratamiento, no pueden acceder a él tan pronto como sería deseable, hecho que retrasa su curación.

El Síndic ha recomendado que se informe al paciente de la fecha aproximada de su próxima visita cuando el tiempo de espera sea elevado

Asimismo, y directamente relacionado con este tema, se han recibido quejas en que, pese a que el trasfondo evidencia una queja por lista de espera, el objeto concreto de la reclamación hace referencia al hecho de que la persona interesada no tiene conocimiento sobre la fecha en la que se la visitará o se la intervendrá quirúrgicamente o se le hará una determinada prueba (Q 01961/09). Lo cierto es que el ciudadano se encuentra que, una vez ha hecho la gestión de la derivación, no tiene noticia alguna hasta que se ponen en contacto con él para indicarle el día en que será visitado. Si bien en algunos casos se trata de días, en otros se trata de meses. Durante este periodo, el ciudadano no obtiene ninguna información, pese a que el servicio sanitario esté trabajando. Es por ello que el Síndic ha hecho de nuevo la sugerencia que se valore la posibilidad de introducir alguna modificación en el circuito que permita informar al paciente sobre la fecha aproximada en que se prevé la visita en los casos en que el tiempo de espera sea elevado. El Síndic está pendiente de saber cuál es la posición del Departamento ante dicha sugerencia.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 00241/09	Lista de espera muy larga para la implantación de una prótesis de rodilla
Q 03694/09	Más de un año de espera para una prótesis de cadera

- Q 01440/09 Gestión defectuosa de una lista de espera para una intervención quirúrgica
- Q 04902/09 Retraso en la programación de la TC
- Q 05125/09 prescrita por el especialista en oncología
- A/O 00855/09 Tiempo de espera para pruebas diagnósticas
- A/O 02689/09 Demora en el acceso a visitas de especialistas
- Q 01985/09 Retrasos en el acceso a la rehabilitación
- Q 02911/09 prescrita
- Q 01961/09 Falta de fijación de fecha para la realización de una prueba

9.3. Historia clínica compartida

La disposición adicional de la Ley 21/2000, de 29 de diciembre, sobre los Derechos de Información concerniente a la Salud y la Autonomía del Paciente, y la documentación clínica, establecen que el Departamento de Salud tiene que promover el estudio de un sistema que posibilite el uso compartido de las historias clínicas entre los centros asistenciales de Cataluña, a fin de que pacientes atendidos en diversos centros no se tengan que someter a exploraciones y procedimientos repetidos y los servicios asistenciales tengan acceso a toda la información clínica disponible. Con ello se pretende garantizar a cualquier persona que es atendida en un centro de atención primaria u hospital diferentes de aquellos en que es atendido habitualmente que los datos de su historia clínica puedan ser consultadas por el facultativo que le atiende en otro centro de la misma comunidad autónoma o de otra.

Por lo tanto, la historia clínica compartida supone una ventaja notable para los profesionales de la sanidad porque les permite conocer los antecedentes, evitar repetir pruebas y, en general, facilita la continuidad asistencial. También es una clara ventaja para los pacientes, que ya no tendrán la necesidad de informar a su médico de cabecera sobre el resultado de las visitas con el especialista o de aportarle el informe de la alta hospitalaria, entre otras cosas. Además, la historia clínica compartida también significa un avance en relación al acceso del paciente a los datos que contienen, mediante una carpeta personal. Hasta ahora, los ciudadanos sólo podían obtener esta información solicitándola a los centros de atención primaria o a los hospitales, pero, con este proyecto, el ciudadano podrá acceder a ella por Internet, y de una manera sencilla y segura.

Para cumplir el contenido de la Ley 21/2000, el Departamento de Salud creó el proyecto Historia Clínica Compartida en Cataluña (HCCC). Eso ha sido posible porque prácticamente todos centros de atención primaria ya disponen de la historia clínica digital de sus pacientes

y ésta es compatible para consultarla. Sin embargo, una de las cuestiones fundamentales en el proyecto de HCCC es el hecho de que se trata de unos sistemas de información diferentes, independientes y, hasta ahora, desconectados. No hay que olvidar que el modelo del sistema sanitario catalán es complejo, a la vista del número y la diversidad de proveedores o prestadores de estos servicios. Por ello, el proyecto catalán ha tenido que tener en cuenta que la información asistencial que se recoge en cada centro queda almacenada en el sistema de información propio del centro, de manera que, para que pueda ser consultada por el resto de organizaciones sanitarias, es preciso que esta información sea accesible, y éste es el objetivo del proyecto.

En este marco, hay un aspecto especialmente delicado, que es la protección de datos. En lo que concierne al acceso por parte de los pacientes, se podrá hacer desde cualquier lugar con certificación digital. En lo que concierne al acceso por parte de los profesionales, hasta ahora se trabajaba con acuerdos bilaterales de cesión de datos y, con el nuevo modelo, el Departamento de Salud es quien establecerá un convenio marco con cada uno de los centros. A medida que se vayan conectando los diversos sistemas, el personal autorizado de toda la comunidad autónoma podrá acceder a la misma información sobre el paciente, con unas medidas de seguridad muy estrictas. De acuerdo con lo que legalmente se establezca, se implantará un sistema que permitirá conocer, en cada momento, quién ha accedido a los datos, de manera que se dará al paciente la posibilidad de exigir responsabilidades si alguien no autorizado ha accedido a su historial.

La importancia vital de poder acceder a la historia clínica del paciente que se atiende desde cualquier punto hace que a escala estatal también se esté trabajando en ello. La movilidad de los ciudadanos entre las diferentes comunidades autónomas hace que sea necesaria, también, la implantación de la historia clínica en el sistema nacional de salud, de manera que debe ser posible que el facultativo que atiende a un paciente de fuera de la comunidad autónoma donde reside habitualmente pueda disponer de toda la información que le sea necesaria para poder atenderle correctamente.

Cataluña ha sido una de las diez comunidades autónomas que ha participado en un programa piloto que permite el acceso a los datos del paciente desde cualquier autonomía española. Al finalizar esta prueba piloto, el Consejo Interterritorial de Salud ha determinado el calendario de implantación para que, a finales de 2010, la historia clínica compartida sea una realidad en todo el territorio español.

Ante la importancia de este proyecto y de los derechos que se ven implicados, en el año 2007, el Síndic abrió una actuación de oficio (A/O 01464/07) para disponer de información sobre los trabajos y las actuaciones lleva-

das a cabo, el estado de la elaboración del proyecto de HCCC, el calendario previsto y las medidas adoptadas. Fruto de eso, el Síndic sugirió que se agilizase la implantación definitiva de la historia clínica compartida y que se coordinasen los diversos sistemas.

A pesar de que se ha avanzado sustancialmente en este proceso, de acuerdo con las previsiones de la Ley 21/2000, de 29 de diciembre, para hacer uso de ella entre los centros asistenciales de Cataluña y los ciudadanos afectados, lo cierto es que aún no incluye la totalidad de centros y ciudadanos, pese a que han transcurrido nueve años. Es por ello que, este año 2009, el Síndic de Greuges ha considerado oportuno iniciar una nueva actuación de oficio para conocer el estado actual de la implantación del sistema (A/O 00529/09).

El Departamento de Salud hizo llegar al Síndic una actualización de informes anteriores en que se reflejan los cambios introducidos o producidos.

En cuanto al número de centros con acceso a la HCCC, en mayo de 2009 había 15 hospitales, 292 áreas básicas de salud (ABS) y 40 centros de atención especializada de atención primaria, con la previsión de que el 31 de diciembre de 2009 se incorporasen 60 hospitales, 10 centros de salud mental, 15 centros sociosanitarios y se llegase a 333 ABS.

En cuanto al despliegue, el Departamento informa que la conveniencia de un despliegue gradual y progresivo de la HCCC ha determinado que se hayan establecido tres grandes periodos que tienen inicios escalonados, pero un desarrollo y un crecimiento paralelos, ya que no se diferencian por el factor tiempo sino por los objetivos principales. El primer periodo es el del acceso a la HCCC. El segundo periodo permite integrar la información clínica con la información de gestión de pacientes o integrar informaciones asistenciales con contenidos de mensajería entre profesionales de diversas instituciones. El tercer periodo es el de la corresponsabilidad del ciudadano en su historia clínica compartida (HCC), el cual podrá, incluso, incorporar datos de asistencias recibidas sin la intervención del centro que le atiende.

También informa sobre las perspectivas futuras del paso de la HCC en Cataluña al HCC en España y en Europa.

En cuanto al desarrollo de contenidos futuros, el Departamento informa que la propuesta de incorporación y ampliación de contenidos y servicios para trabajar durante el año 2009 incluye los aspectos siguientes, que se prevé que estén operativos en el año 2010.

- La integración de la imagen digital con la HCCC, que permitirá que las imágenes de los pacientes estén disponibles, independientemente de donde se hayan generado. Los objetivos para el 2010 son:

disponer de toda la imagen radiológica de Cataluña digitalizada y, después, sentar las bases de la digitalización del resto de imagen médica.

- La inclusión en la HCCC de un módulo de comparabilidad de información para hacer contrastables los resultados de diversos tipos de analíticas.
- Facilitar la visualización de información clínica de ciudadanos de Cataluña atendidos en otras comunidades autónomas y, a la inversa, de ciudadanos de otras comunidades atendidos en Cataluña.

La Administración continúa desplegando medidas para hacer efectivo el derecho a la historia clínica compartida

Puesto que de esta información se desprendía que se continuaban desplegando las medidas que tenían a hacer efectivo el derecho de acceso de los pacientes a la información de su historia clínica, y también el acceso y el uso de esta información por parte de los profesionales vinculados al sistema sanitario, se finalizó la actuación, reiterando las sugerencias y los recordatorios de deberes legales efectuados, a fin de que se pudiesen cumplir los objetivos mencionados y cumplir también las previsiones de la disposición adicional de la Ley 21/2000.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
A/O 00529/09	Seguimiento de la implantación del sistema de historia clínica compartida

9.4. Salud reproductiva

1. Reproducción asistida

Las nuevas tecnologías incidirán de manera clave en el modelo sanitario de los próximos años. Así, el avance científico que significó la pionera Ley 35/1988, de 22 de noviembre, sobre técnicas de reproducción asistida, modificada por la Ley 45/2003, de 22 de noviembre, sobre Técnicas de Reproducción Asistida, se ha traducido con los años en nuevas posibilidades para resolver los problemas de esterilidad de muchas parejas, y también en un incentivo a la investigación, la prevención y la diagnosis de las enfermedades

reflejado, finalmente, en la nueva Ley 14/2006, de 26 de mayo, que introduce novedades, tanto en las técnicas como en las funciones asesoras de la Comisión Nacional de Reproducción Humana Asistida.

La reproducción asistida ha sido un tema que ha ocupado tradicionalmente al Síndic, que en el año 1999 ya hizo una recomendación al Departamento de Sanidad y Seguridad Social, hoy en día de Salud, en relación a la libre elección del sexo de los hijos, para que las personas con enfermedades hereditarias, como, por ejemplo, la hemofilia, la distrofia muscular o el retraso mental vinculado al cromosoma X, entre otras muchas, pudiesen elegir el sexo de sus descendientes, a fin de no transmitirles la enfermedad. Visto que la Ley de Ordenación Sanitaria de Cataluña y el Reglamento de Prestaciones del Servicio Nacional de Salud no preveían como prestación la libre elección de sexo para evitar que los descendientes heredasen enfermedades, el Síndic sugirió que se estudiase la posibilidad mencionada.

El Departamento de Sanidad estudió entonces la mencionada recomendación, que fue suscrita por la Comisión Asesora de Técnicas de Reproducción Humana Asistida, que consideró asumible, como prestación pública a cargo del Servei Català de la Salut, el diagnóstico genético preimplantacional.

Este año, y en este mismo ámbito, la queja 05234/09 expone la problemática que afecta a una pareja porque uno de sus miembros sufre el síndrome de Alport, una enfermedad grave con patología genética vinculada al cromosoma X. La pareja tiene la intención de tener descendencia y solicitó un diagnóstico genético preimplantacional y la consecuente FIV, sin haber obtenido, por ahora, ningún resultado favorable a su petición.

Puesto que el Síndic había recomendado en su día al Departamento de Sanidad la constitución de una prestación sobre el derecho a la libre elección de sexo de los progenitores con determinadas enfermedades hereditarias, y puesto que la recomendación fue aceptada, se admitió la queja a trámite y se solicitó al Departamento de Salud un informe de la actuación de la Administración sanitaria, en la línea que analizase la posibilidad de estudiar las acciones oportunas para poder hacer la elección de sexo mencionada. Actualmente, el Síndic está pendiente de la respuesta de la Administración.

2. Planificación familiar

Anteriormente, el Síndic también había sugerido al Departamento de Salud que se adoptasen las medidas necesarias para hacer frente a las necesidades de las personas en procesos de planificación familiar para que se pudiesen beneficiar el máximo número de personas y que los procedimientos que incluye el catálogo de prestaciones fuesen plenamente efectivos, se mejorase

la cobertura de las prestaciones, se corrigiese el excesivo tiempo de las listas de espera existentes y se garantizase la equidad de acceso a los tratamientos.

Este año, e igualmente en este ámbito, el Síndic investigó la actuación de la Administración sanitaria en el ámbito de la planificación familiar en la queja 00164/09, relativa a un nuevo método anticonceptivo. Concretamente, se denunciaba la presunta discriminación, por parte del Servei Català de la Salut, por el hecho de no ofrecer a todos los centros proveedores de la red de atención sanitaria pública un método anticonceptivo permanente denominado *Essure*.

De la información recibida del Departamento de Salud relativa a esta queja se desprende que ya se iba a responder a la interesada informándole que se le ofrecía la posibilidad de hacerle una derivación a un centro hospitalario donde se practicase la esterilización mediante el método *Essure*.

A pesar de haberse resuelto el caso concreto, como el Síndic había sugerido al Departamento de Salud que se evaluase la implantación de este método anticonceptivo permanente en todos los hospitales públicos, éste consideró aceptada sólo parcialmente la sugerencia dirigida al Departamento de Salud.

3. Contracepción de emergencia

A través del programa de anticoncepción de emergencia implantado en Cataluña, en el año 2004 se dispensaba la píldora poscoital gratuitamente en los centros sanitarios con el fin de prevenir embarazos no deseados. En el momento que la Agencia Española del Medicamento liberó el fármaco Levonorgestrel® de la receta correspondiente, las usuarias ya pudieron acceder a comprarlo libremente en las oficinas de farmacia.

Ante este hecho, el Departamento de Salud firmó un protocolo con el Colegio de Farmacéuticos de Cataluña con el objetivo de concretar las pautas para asegurar una dispensación correcta del medicamento. A raíz de la firma de este protocolo, el Síndic abrió la actuación de oficio 04554/09 para conocer los puntos concretos y se dirigió al Departamento para que le informase al respecto. Es preciso señalar que la respuesta de la Administración sanitaria fue inmediata y, a petición de sus responsables, se llevó a cabo una reunión en la cual el Síndic fue informado puntualmente tanto del protocolo como de su aplicación.

Los responsables del Departamento destacaron, como aspecto relevante del protocolo, la previsión de una información completa y confidencial a la usuaria, en el mínimo tiempo posible desde la relación de riesgo hasta el punto en que se le debe permitir tomar el medicamento en la farmacia para asegurar su máxima efecti-

vidad. Además, el profesional tendrá que dispensar la medicación a las usuarias entre doce y dieciséis años cuando las considere con capacidad o madurez suficiente.

En cuanto a la posibilidad de que el profesional sanitario apele al artículo 16.2 de la Constitución, relativo a la libertad ideológica y de conciencia, el protocolo se asegura que este hecho no pueda ser arbitrario, sino notificado individualmente, con carácter previo y por escrito en el colegio correspondiente. Además, hay que dispensar siempre la medicación si las alternativas de acceso al medicamento comportan que se agote el plazo de setenta y dos horas dentro del cual es efectivo.

Aparte de todas estas puntualizaciones relativas al protocolo, en la reunión con los representantes del Departamento de Salud también se abordó el tema de su aplicación, y se dieron explicaciones sobre las pequeñas incidencias producidas durante los primeros días de implantación del nuevo sistema de dispensación gratuita de la píldora poscoital.

Puesto que durante la reunión se comprobó que el Departamento de Salud había llevado a cabo con diligencia todas sus actuaciones, dirigidas a mejorar la atención y la defensa de los derechos de las usuarias, se finalizó la actuación de oficio.

La Administración tiene que llevar a cabo con diligencia las medidas para una mejor atención a las usuarias de la píldora poscoital

4. Fecundación in vitro

El último ámbito relativo a la salud reproductiva que este año ha ocupado al Síndic ha sido la fecundación in vitro (FIV). La imposibilidad de conseguir una gestación en parejas en edad fértil es un problema cada vez más extendido entre la población y, pese a que no hay estudios epidemiológicos sobre esterilidad basados en encuestas directas, se calcula que un 15% de las mujeres de entre 20 y 37 años se presentan anualmente en las consultas de esterilidad.

Se han recibido diversas quejas sobre los problemas de infertilidad de muchas mujeres a quien la Administración sanitaria no resolvía el problema, ya que las listas de espera les impedían, por razones de edad o de tiempo, que pudiesen ser tratadas adecuadamente. Pedían que las parejas infértiles fuesen tratadas con

todos los medios disponibles en medicina reproductiva.

Concretamente, las interesadas denunciaban, en estas quejas (04522/09 y otros), que tenían que sufrir larguísimas listas de espera para iniciar los tratamientos, por lo que el Síndic recomendó al Departamento de Salud que emprendiese las actuaciones necesarias para mejorar la previsión real de la FIV y hacerla accesible y efectiva, corregir los largos tiempos de espera para los tratamientos y garantizar equidad en el acceso, de manera que se pudiese ofrecer una mejor calidad de la prestación del tratamiento de la infertilidad.

El Departamento de Salud respondió al Síndic que el Gobierno de la Generalitat es sensible a esta situación y tiene la voluntad de avanzar en la mejora de la accesibilidad a estos tratamientos.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 05234/09	Falta de respuesta favorable a la solicitud de un diagnóstico genético preimplantacional
Q 00164/09	Falta de acceso a un nuevo método anticonceptivo
A/O 04554/09	Dispensación de la píldora poscoital
Q 04522/09	Listas de espera para los tratamientos de fecundación in vitro

9.5. El síndrome de sensibilidad química múltiple

La atención a los problemas de salud presenta particularidades específicas en los casos en que las personas sufren las llamadas *enfermedades especiales*. Estas personas a menudo tienen que hacer frente a obstáculos, como, por ejemplo, las dificultades en el diagnóstico, la inexistencia de tratamiento efectivo y el desconocimiento por parte del mundo científico y del entorno social.

En esta línea, algunas entidades representativas del colectivo de personas aquejadas de sensibilidad química múltiple se han dirigido a la institución para plantear la problemática con la que se encuentran y exponer diversas carencias respecto a la atención sanitaria que reciben.

Estos pacientes sufren afectaciones de naturaleza diversa –como, por ejemplo, dificultades respiratorias, trastornos digestivos, dolores musculares y neurológicos, fatiga, etc.– ante la exposición a agentes o componentes químicos, incluso cuando se encuentran en pequeñas proporciones. Puesto

que la intolerancia se puede producir ante una variedad amplia de agentes y que, en buena parte de los casos, se trata de componentes presentes en productos de uso muy frecuente, la incidencia en las condiciones y la calidad de vida de las personas es muy elevada, ya que se ven muy limitadas en el desarrollo de las actividades cotidianas esenciales.

Ante estas dificultades, las asociaciones representativas de estos enfermos han puesto de relieve la inadecuación o la insuficiencia de la atención que reciben del sistema sanitario público y han destacado algunos aspectos relevantes. Así, algunas de las cuestiones suscitadas son la indefinición de los servicios que tienen que diagnosticar y tratar esta patología, la supresión de algunas unidades que, en el marco del sistema sanitario público, habían ido desarrollando anteriormente un tratamiento más especializado y la inexistencia de protocolos, registros o sistemas identificativos de las personas afectadas por sensibilidad química múltiple, y ponían como ejemplo los problemas que se pueden producir en casos de ingresos hospitalarios.

Además, como déficit sustancial en la atención a esta patología, se planteaba la existencia de un desconocimiento o una desinformación importante entre los profesionales sanitarios, hecho que puede conducir a veces a una prescripción de fármacos sin valorar convenientemente sus consecuencias en personas afectadas por hipersensibilidad química; y también la falta de información suficiente con relación a los procesos de valoración de incapacitados laborales, y la necesidad de profundizar en el conocimiento de las afectaciones y las limitaciones que comportan para hacer una valoración correcta.

En este marco, se tramitaron las quejas 00160/08 y 02727/09, a partir de las cuales el Departamento de Salud facilitó un informe en que constata que hay una falta de conocimiento científico sobre esta enfermedad y que actualmente no se dispone de un tratamiento etiológico o específico. En este contexto, el Departamento plantea como aspecto primordial la limitación del riesgo de exposición a sustancias químicas para evitar un incremento del número de personas afectadas. Y en lo relativo a las personas enfermas, señala la necesidad de evitar reexposiciones a los productos que producen intolerancia y modificar los hábitos de vida diaria, junto con el apoyo sintomático y el tratamiento de las comorbilidades asociadas.

Con relación a la atención sanitaria, el Departamento destacaba la importancia del enfoque global, la continuidad asistencial y el seguimiento a lo largo de la vida del enfermo, ya que se trata de un problema crónico. Por estas razones, señalaba la atención primaria

como el nivel asistencial más adecuado para el abordaje de este problema de salud, con el apoyo de los servicios de atención especializada y con un enfoque multidisciplinar. Finalmente, teniendo en cuenta que en algunos casos se producen similitudes con las manifestaciones de sintomatología y dolencias entre las enfermedades, el Departamento exponía la conveniencia de incluir la atención a los pacientes aquejados de sensibilidad química múltiple en el ámbito de intervención de las unidades hospitalarias especializadas en fibromialgia y síndrome de fatiga crónica.

De la información recibida se desprende que la Administración sanitaria ha tomado en consideración la necesidad de profundizar y de dar respuesta a las necesidades específicas que presentan las personas que sufren sensibilidad química múltiple, hecho que se debe valorar positivamente en la medida que representa un paso adelante en la mejora de la atención a estos enfermos. Sin perjuicio de ello, el Síndic ha considerado que las dificultades que ponen de relieve las personas afectadas hacen conveniente el diseño y la puesta en funcionamiento de líneas de actuación más concretas y definidas y, en este sentido, ha trasladado diversas consideraciones al Departamento de Salud.

Por una parte, es preciso dedicar recursos y esfuerzos en actuaciones preventivas en el ámbito del trabajo, teniendo en cuenta que, en buena parte de los casos diagnosticados, estos problemas se derivan de una sobreexposición a productos químicos a los que las personas estaban sometidas en el desarrollo de la actividad laboral.

Paralelamente, son necesarias actuaciones para paliar la falta de conocimiento suficiente sobre estas patologías, teniendo en cuenta que éste es un problema esencial y sobre el cual hay cierta coincidencia. Desde este punto de vista, parece conveniente que la Administración sanitaria impulse y desarrolle actuaciones específicas para ampliar y mejorar el conocimiento y la formación del personal sanitario sobre esta patología, con la finalidad de posibilitar un diagnóstico mejor y más ágil y una atención más adecuada en los diferentes ámbitos y niveles sanitarios, así como establecer protocolos que definan el proceso y los servicios o especialistas que tienen que atender a las personas afectadas ante nuevos brotes o crisis y hacer su seguimiento.

Por otra parte, también es conveniente la creación de unidades especializadas o de centros de referencia, ya sea mediante la incorporación de la atención a las personas aquejadas de síndrome de sensibilidad química múltiple en las unidades hospitalarias especializadas en fibromialgia y fatiga crónica – como planteaba la Administración– o mediante el

establecimiento de unidades destinadas de manera exclusiva a este problema de salud si técnicamente se considera más adecuado. Sin perjuicio de la decisión que finalmente se adopte al respecto, el Síndic considera que es esencial promover un conocimiento especializado sobre esta enfermedad que permita mejorar su atención en todos los niveles, y que también sirva para avanzar en otros ámbitos, como el reconocimiento de las afectaciones en el ámbito laboral o de reconocimiento de discapacidad.

Finalmente, otras actuaciones de ámbito más global, como el proyecto de implantación de la historia clínica compartida a la que también se hace referencia en este apartado, también pueden aportar avances positivos para aminorar los problemas derivados de esta enfermedad, como, por ejemplo, en el supuesto de ingresos urgentes en situaciones en que la persona no puede expresar las afectaciones que sufre.

Por todo eso, el Síndic ha sugerido al Departamento de Salud que valore y adopte medidas destinadas a mejorar la atención que se presta en el ámbito del sistema sanitario público a las personas aquejadas de sensibilidad química múltiple. En particular, el desarrollo de actuaciones específicas de formación sobre esta patología a los profesionales de los diferentes niveles asistenciales que posibiliten un diagnóstico más ágil y un tratamiento más eficaz de los pacientes; el establecimiento de protocolos de atención a estos enfermos y también la creación de unidades especializadas o centros de referencia que permitan profundizar en el conocimiento de la enfermedad y en la difusión de los conocimientos conseguidos; y la elaboración de protocolos de actuación en el ámbito hospitalario en el caso de ingreso de personas con sensibilidad química múltiple, a fin de incrementar la vigilancia y la seguridad de estos pacientes.

Con relación al síndrome de sensibilidad química múltiple, son necesarias medidas específicas de formación de los médicos, protocolos de actuación en los centros y unidades de referencia

Asimismo el Síndic, ha recomendado que se defina un calendario para la implantación de las medidas mencionadas o de otras que se adopten para dar respuesta a esta problemática.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 00160/08	Atención sanitaria que reciben las perso-
Q 02727/09	nes aquejadas de sensibilidad química múltiple

9.6. Relaciones con las administraciones

Durante el año 2009, las relaciones del Síndic de Greuges con el Departamento de Salud han sido fluidas, tanto en relación a la tramitación de expedientes de oficio como a quejas concretas. En este marco, y como ya es habitual, se ha realizado una reunión anual para hacer un seguimiento puntual del estado de la tramitación de expedientes, aparte del contacto sistemático con el Departamento que se lleva a cabo por medio del teléfono o del correo electrónico.

Este año, cabe destacar que el Síndic se ha reunido con el Departamento en diferentes ocasiones para tratar en profundidad expedientes de oficio que, por su relevancia, requerían una reunión entre ambas autoridades. En esta línea, también se han producido encuentros de miembros de la institución con responsables de Salud para tratar otras actuaciones de oficio, algunas de las cuales ya se han mencionado en este apartado de salud. Estas reuniones son una muestra de la buena disposición del Departamento de Salud en el momento de relacionarse con la institución.

Esta buena disposición se ha manifestado de nuevo en todos los casos en que se ha solicitado la actuación urgente por parte de la Administración sanitaria cuando el Síndic ha recibido casos que requerían una intervención inmediata, hecho que no es inhabitual en el ámbito sanitario.

Sin embargo, se han continuado detectando atrasos no lo bastante justificados en la respuesta. En este sentido, se pueden destacar las quejas 03082/08, por un caso de responsabilidad patrimonial por la prescripción de un medicamento que causó al paciente consecuencias graves (dieciséis meses de retraso en la respuesta), y 01073/08, sobre la denegación reiterada de una tarjeta sanitaria porque la dirección que constaba en el DNI de la persona afectada era de fuera de Cataluña (veinte meses).

En esta misma línea, también se pueden destacar las quejas 09221/06 y 09232/06, en que los promotores denuncian que no se está aplicando correctamente el contenido del Decreto 155/1993, de 1 de junio, de actualización del Programa de Salud Escolar. El 2 de julio de 2008 se hizo una sugerencia al Departamento y a el Ayuntamiento de Ripollet en el sentido de que ambas administraciones se coordinasen para dar una solución a la cuestión planteada y, después de diversas reiteraciones, a fecha de hoy, el Síndic no sabe cuál es el posicionamiento del Departamento ante la sugerencia formulada.

9.7. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

Queja 02245/08

Falta de respuesta de la Región Sanitaria del CatSalut de Girona a la solicitud de prestación de farmacia gratuita para la hija, que sufre una enfermedad degenerativa

Una vez analizada toda la información, el Síndic recomienda que se definan reglamentariamente los criterios para conceder o denegar la farmacia gratuita, como también los supuestos y las condiciones de acceso, a fin de garantizar la equidad en su concesión.

Acepta la resolución

Actuación de oficio 04028/08 y quejas 03885/08 y 03710/08

La aplicación de la vacuna contra el virus del papiloma humano y los criterios utilizados por la Administración catalana

Una vez valorada toda la información, el Síndic sugiere, en primer lugar, que se adopten las medidas oportunas para posibilitar que todas las chicas que durante el curso 2008-2009 tengan once o doce años puedan recibir esta vacuna, con independencia del curso escolar que estén haciendo; en segundo lugar, que, teniendo en cuenta el beneficio que puede representar para la prevención de enfermedades, se valore la posibilidad de que durante el próximo ejercicio, excepcionalmente, puedan recibir esta vacuna también todas las chicas que actualmente tienen trece o catorce años; y en tercer lugar, que se continúen y se amplíen las acciones informativas y de educación sanitaria dirigidas a la población joven y adulta, con el fin de asegurar el máximo conocimiento sobre la eficacia de la vacuna y la necesidad de mantener otras medidas de prevención de otras enfermedades de transmisión sexual y del cáncer de cérvix.

Acepta parcialmente la resolución

Queja 05060/08

Denegación de una solicitud de prestación de farmacia gratuita del Servei Català de la Salut

Una vez analizada toda la información del expediente, el Síndic vuelve a recomendar la agilización del reglamento que regule la prestación mencionada.

Acepta la resolución

Queja 02484/07

Presuntas irregularidades de los servicios de rehabilitación del Hospital Joan XXIII de Tarragona y falta de actuación suficiente del Departamento de Salud en cuanto a la prescripción de productos ortopédicos

Una vez valorada toda la información, el Síndic sugiere que se estudie y se valore la posibilidad de que el Servicio de Inspección investigue, en el caso de que no se haya hecho, si estos porcentajes de dispensación pueden haber sido debidos a un presunto dirigismo y, en el supuesto de que se constate que ha sido así, se abran los expedientes disciplinarios correspondientes y se sancione, si procede, a los infractores.

Pendiente de respuesta a la resolución

10. SEGURIDAD CIUDADANA Y JUSTICIA

10.0. Seguridad ciudadana y justicia en cifras

10.1. Seguridad ciudadana

1. Introducción
2. Percepción de inseguridad
3. Principio de proporcionalidad
4. Desalojo de la Universidad de Barcelona
5. Visitas a policías locales y Mossos d'Esquadra

10.2. Servicios penitenciarios

1. Introducción
2. Permisos ordinarios
3. Traslados
4. Precios de las tiendas en el Centro de Iniciativas para la Reinserción (CIRE)
5. Comunicaciones entre internos y de éstos con sus familiares
6. Pensiones no contributivas
7. Enfermedades mentales y cárcel
8. Atención médica
9. Cacheos
10. Comunicaciones al juez de vigilancia
11. Procedimiento disciplinario
12. Trabajo penitenciario
13. Videoconferencias y visitas

10.3. Administración de justicia

1. Introducción
2. Dilaciones indebidas
3. Registros civiles
4. Formación y provisión del personal laboral e interino de los órganos jurisdiccionales de Cataluña
5. Colegios de abogados
6. Otras corporaciones de derecho público

10.4. Violencia de género

1. Introducción
2. Recursos y servicios en materia de violencia de género

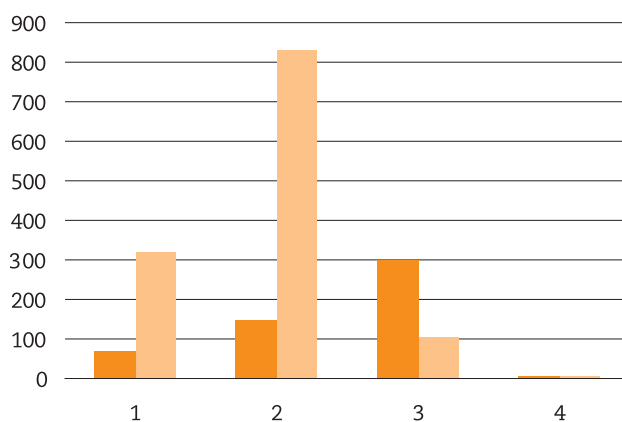
10.5. Relaciones con las administraciones

10.6. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

10.0. Seguridad ciudadana y justicia en cifras

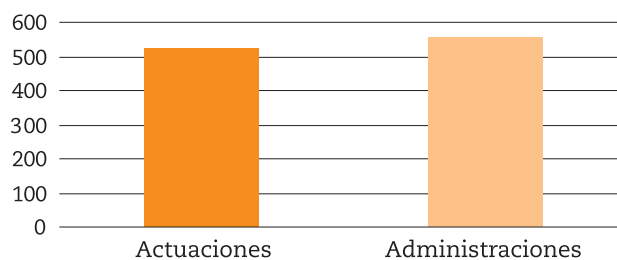
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2009

	■ AO	■ Q	■ C	Total
1 Actuación fuerzas de seguridad	5	65	320	390
Actuación fuerzas de seguridad	0	0	6	6
Guardia Civil	0	0	5	5
Mossos d'Esquadra	3	35	172	210
Policías locales	0	24	109	133
Policía Nacional	2	0	25	27
Otros	0	6	3	9
2 Administración de justicia	0	146	833	979
Administración de justicia	0	0	140	140
Corporaciones	0	43	166	209
Desacuerdo sentencia	0	1	297	298
Indultos	0	0	2	2
Inejecuciones	0	14	10	24
Información denegada	0	2	4	6
Juzgados de paz	0	0	10	10
Lentitud	0	32	100	132
Falta medios	0	0	3	3
Registro civil	0	37	75	112
Otros	0	17	26	43
3 Servicios penitenciarios	4	295	103	402
Atención sanitaria	0	1	2	3
Cumplimiento condena. Rehabilitación	0	1	7	8
Internos	1	289	77	367
Preparación vida en libertad	0	0	1	1
Servicios penitenciarios	0	0	8	8
4 Trabajo formativo	0	0	2	2
Otros	3	4	6	13
5 Violencia de género	2	5	3	10
Total	11	511	1.259	1.781



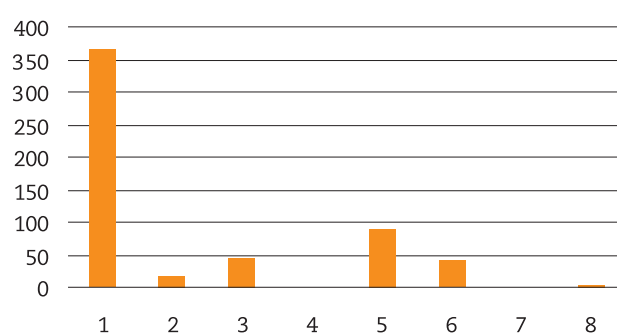
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Adm.
Una administración afectada	493	493
Dos administraciones afectadas	26	52
Tres administraciones afectadas	1	3
Cuatro administraciones afectadas	1	4
Seis administraciones afectadas	1	6
Total	522	558



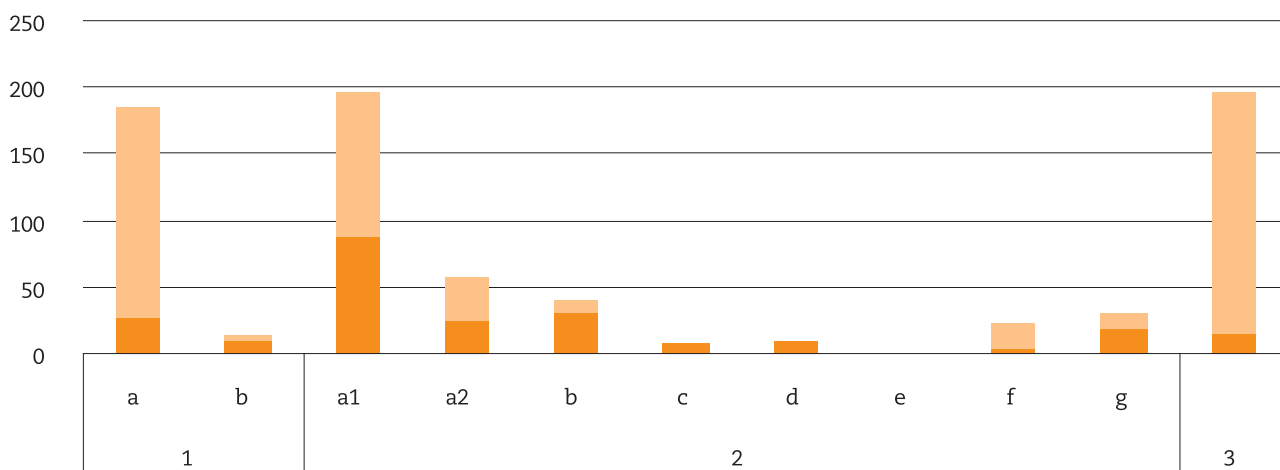
c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2009

Tipo de administración	O	Q	■ Total
1 Administración autonómica	355	9	364
2 Administración general del Estado	15	2	17
3 Administración institucional	46	0	46
4 Poder legislativo estatal, autonómico y europeo	1	0	1
5 Administración de justicia	88	0	88
6 Administración local	34	6	40
7 Servicios de interés general	-	-	-
8 Otras administraciones	1	1	2
Total	540	18	558



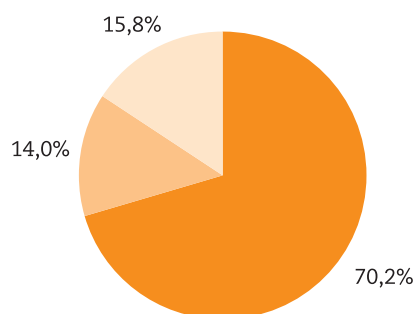
d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2009

	<2009	2009	Total	
1 Actuaciones en tramitación	37	162	199	26,25%
a Actuaciones previas a la resolución del Síndic	27	159	186	24,54%
b Pendiente de respuesta a la resolución del Síndic	10	3	13	1,72%
2 Actuaciones finalizadas	183	180	363	47,89%
a Actuación correcta de la Administración	113	141	254	33,51%
a1 Antes de la intervención del Síndic	88	108	196	25,86%
a2 Después de la resolución del Síndic	25	33	58	7,65%
b Acepta la resolución	31	9	40	5,28%
c Acepta parcialmente la resolución	7	1	8	1,06%
d No acepta la resolución	9	0	9	1,19%
e No colabora				0,00%
f Trámite con otras instituciones	4	18	22	2,90%
g Desistimiento del promotor	19	11	30	3,96%
3 No admitida	16	180	196	25,86%
Total	236	522	758	100,00%



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	40	70,2%
■ Acepta parcialmente la resolución	8	14,0%
■ No acepta la resolución	9	15,8%
Total	57	100,0%



10.1. Seguridad ciudadana

1. Introducción

En este apartado del informe anual se analizan las quejas relativas a la actuación de las fuerzas y los cuerpos de seguridad de ámbito autonómico y local.

La percepción de inseguridad continúa siendo una de las principales quejas que recibe el Síndic, sobre todo de las personas que han sido víctimas de un hecho delictivo. En este sentido, las víctimas consideran que la falta de efectivos policiales en las calles facilita el aumento de delitos, especialmente en épocas de crisis económica. La eficacia de la actuación policial es medida a partir de las encuestas de victimización y de los sondeos de satisfacción de la población. Estas encuestas determinan que el aumento de efectivos policiales en las calles no es una garantía de eficacia; sólo asegura el orden de los espacios públicos. La organización espacial del territorio y las desigualdades sociales que refleja acentúan el aspecto de policía de orden en detrimento de una policía al servicio del ciudadano.

Otro bloque de quejas que sigue siendo constante hace referencia a la falta de actuaciones policiales proporcionales, especialmente en los casos en que, después de la denuncia, se inicia un procedimiento sancionador. Estas quejas también inciden sobre el principio de presunción de veracidad de que goza el funcionario público. En este sentido, la carga de probar que un hecho no ha sucedido tal y como quedó redactado en la denuncia recae en la persona afectada.

A partir de un grupo de quejas relativas a la actuación policial en el desalojo de la Universidad de Barcelona, el Síndic de Greuges inició la investigación de oficio sobre los hechos ocurridos y sobre las medidas que es preciso adoptar para que hechos como éstos no se vuelvan a repetir.

En cuanto a la presencia en el territorio, no sólo se han visitado dependencias policiales de la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, sino que también se han visitado algunas dependencias de las policías locales de Cataluña. Estas visitas se han enmarcado dentro la actuación de oficio anual sobre visitas en las dependencias policiales.

Finalmente, la institución también ha recibido quejas sobre actuaciones policiales presuntamente desproporcionadas, que, una vez iniciadas las investigaciones, se han tenido que parar al encontrarse pendientes de una resolución judicial, hecho que impide la actuación de la institución.

2. Percepción de inseguridad

Se pueden distinguir al menos dos factores en el problema de la inseguridad pública: Por una parte, lo que tiene que

ver con la criminalidad y, por la otra, lo que afecta a la percepción de la seguridad –o inseguridad– y las autoridades responsables de prevenir el delito y de procurar justicia.

La percepción de seguridad no siempre se fundamenta exclusivamente en los datos que aporta la realidad. Así, en un tema tan delicado y a la vez sensible, como, por ejemplo, la inseguridad, no sólo la prevalencia y la incidencia delictiva los factores que hacen sentir a la población que los niveles de seguridad son deficientes. El espacio y el tratamiento que los medios de comunicación le conceden, los relatos de familiares y amigos y ciertos rumores inciden de manera importante en la visión sobre el tema.

Hay tener en cuenta en la percepción de inseguridad es el tratamiento que hacen los medios de comunicación de masas

En la queja 05166/07, la persona interesada manifestaba la sensación de inseguridad que se vivió en el pueblo de Riudoms. El promotor es propietario de una casa masía rural que utiliza como segunda residencia. Ha padecido actos de violencia, con rotura de cristales en ventanas y puertas. Manifestaba que todos estos hechos se habían producido mientras la familia no estaba, pero que era muy frecuente la presencia de personas ajenas que iban por los caminos de acceso a la masía y que entraban hasta el jardín o llegaban hasta la puerta. Estos hechos los había denunciado a la Guardia Civil de Cambrils y a la Guardia Urbana de Riudoms.

La Guardia Urbana le dijo que no podía vigilar todo el término municipal por falta de medios y que era muy difícil controlar todas las masías y los caminos que acceden a ellas –que se comunican y cruzan las carreteras–, de manera que los delincuentes lo tienen fácil para huir. Asimismo, se le comunicó que no se disponían de efectivos para patrullar, que no había suficientes agentes para toda la demarcación y que se dedicaban más agentes a la zona costera y de urbanizaciones.

El Ayuntamiento de Riudoms era conocedor de la inseguridad de la zona, pero no disponía de medios. La persona interesada consideraba que, mientras no se desplegara la policía autonómica, debía reforzarse con más agentes la policía local. El Síndic se dirigió al Defensor del Pueblo y al Ayuntamiento de Riudoms.

El Defensor del Pueblo, en fecha 8 de abril de 2008, informó que había archivado la queja, puesto que, del informe

remitido por la Dirección General de la Guardia Civil, se desprendía que la falta de medios de humanos se había resuelto con el refuerzo de la plantilla con casi veinte efectivos, lo cual había permitido detener algunos individuos y reducir los delitos de robo en la zona.

Aún no se ha recibido la respuesta del Ayuntamiento de Riudoms, pero la persona interesada se volvió a dirigir en el mes de mayo de 2009 a esta institución y manifestó que la situación seguía siendo la misma. Como a estas alturas ya se ha producido el despliegue de los Mossos d'Esquadra en el territorio, se pidió información al Departamento de Interior sobre la política y las medidas de seguridad en el término municipal de Riudoms. Esta administración informó que se llevan a cabo diferentes dispositivos planificados para evitar la comisión de delitos contra intereses patrimoniales ubicados en la Región Policial del Camp de Tarragona.

A partir de la información proporcionada por el Departamento de Interior, el Síndic conoció que se han elaborado un conjunto de actuaciones de prevención y de investigación dirigidas a reforzar la vigilancia y a garantizar la seguridad ciudadana en este sector de la comarca del Baix Camp.

El esfuerzo conjunto de fuerzas de seguridad y ciudadanía ha motivado la reducción de los robos

En la localidad de Riudoms se ha trabajado de forma coordinada con los responsables locales y con los miembros del cuerpo de vigilantes municipales. Este trabajo ha permitido la identificación y la detención de diversas personas, hecho que ha motivado una reducción importante de estos tipos de ilícitos.

Finalmente, la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra está evaluando todas las incidencias que generan inseguridad en el conjunto del territorio y se están poniendo todos los medios necesarios para obtener la máxima efectividad en la realización del servicio y garantizar la seguridad de todos los vecinos de la comarca.

La queja 00490/09 fue presentada por un vecino de Granollers, que manifestaba su disconformidad con la actuación policial, puesto que los cuerpos de seguridad no actuaban ante la gran cantidad de hurtos y robos que se producían en la zona del Soportal, especialmente en horario de tarde, de los que su hijo y sus compañeros habían sido objeto.

En consecuencia, se pidió información tanto a la Policía Local de Granollers como a los Mossos d'Esquadra

sobre la actividad policial en la zona y el seguimiento de los actos delictivos que se producían.

De la información recibida de ambos cuerpos policiales se desprendía que se destinaban diversos agentes para desempeñar funciones de proximidad, en turnos de mañana, tarde y noche, y se hacía una incidencia especial alrededor de las escuelas, los parques y los jardines, zonas con problemáticas especiales de convivencia o delictuales, entre otros. El trabajo de la policía de proximidad efectuado por los cuerpos policiales se cerró con la detención de catorce menores que actuaban en dos grupos para llevar a cabo los hechos presuntamente delictivos. Uno de estos grupos actuaba en la zona denunciada por la persona interesada, o sea, en la zona de la Porxada.

La tipología delictiva incluía un abanico de posibilidades: desde la sustracción de móviles, piezas de ropa, etc., hasta casos más graves, con el uso de armas, en los cuales, normalmente, los autores eran mayores de edad.

La paradoja se producía por el hecho que la persona interesada nunca había tramitado denuncia alguna sobre los supuestos hechos delictivos, ni a la Policía Local de Granollers ni en el Área Básica Policial (ABP) de la Policía de la Generalitat –Mossos d'Esquadra de Granollers, para poner en su conocimiento estos actos. La Policía puede tener un conocimiento más esmerado de la realidad delictiva de la zona y, por lo tanto, mejorar la organización de la seguridad, a partir de las denuncias que presentan los ciudadanos.

La denuncia es la principal fuente de información para que los cuerpos policiales adapten las estructuras y los métodos para minimizar los delitos

La queja 02114/09 fue presentada por una ciudadana de Arbeca que exponía la situación de inseguridad que se vivía en el municipio porque había jóvenes que se dedicaban a los pequeños hurtos y robos en casas habitadas, y los cuerpos de seguridad no hacían nada porque se trataba de autores menores de edad. Se pidió información tanto a la Policía Local de Arbeca como al Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación, puesto que la comisaría del distrito de los Mossos d'Esquadra de Les Borges Blanques da cobertura al municipio mencionado.

En cuanto a la información facilitada por la Dirección General de la Policía, entre los meses de enero y abril

de 2009, se hicieron un total de 357,95 horas de patrullaje en el municipio de Arbeca, lo cual comporta una media de 2,98 horas de patrullaje diario en el municipio.

El patrullaje se hace tanto móvil como a pie por toda la población, se vigilan las casas que se encuentran aisladas del núcleo urbano, se ubican puntos estáticos en la entrada y en la salida del municipio, y también se hace vigilancia de los alrededores donde se localizan las explotaciones agrícolas y ganaderas.

La seguridad es un bien que depende de toda la sociedad, tanto de los agentes públicos como de la ciudadanía en general

También se expuso a la persona interesada que, actualmente, la seguridad no es una función exclusiva de los cuerpos uniformados, sino también de otros agentes sociales, como, por ejemplo, los educadores y los mediadores, los medios de comunicación y, en última instancia, todos los ciudadanos. Este reto supone desplegar nuevas formas de pensar y nuevas prácticas que permitan encontrar respuestas más humanas a las demandas de seguridad, de manera que sean partícipes todos los miembros de la comunidad.

A estas alturas, la información solicitada al Ayuntamiento de Arbeca aún no ha sido atendida.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 05166/07	Falta de seguridad en el municipio de Riudoms
Q 00490/09	Hechos presuntamente delictivos no denunciados
Q 02114/09	Sensación de inseguridad

3. Principio de proporcionalidad

La actuación policial se tiene que enmarcar dentro de los límites del principio de proporcionalidad. De esta manera, el servicio público de policía tiene que ejercer las funciones propias de protección de los derechos fundamentales de los ciudadanos y, a la vez, guardando el justo equilibrio, se debe constituir en garante de la seguridad colectiva. Eso genera el compromiso de la sociedad destinataria de proporcionar a los funcionarios de policía los instrumentos adecuados que permitan llevar a cabo la compleja misión contagiada: en esta categoría instrumental está el uso de

la fuerza legítima imprescindible configurada como último recurso.

Sin embargo, la constatación de la existencia de un cierto riesgo en el ejercicio arbitrario y abusivo de esta prerrogativa hace del todo indispensable que el Estado de Derecho establezca limitaciones sobre los excesos.

La utilización de la fuerza por parte de los cuerpos policiales no debe ser arbitraria

Es competencia de todos que el sistema de control sobre la facultad del uso de la fuerza de los servidores públicos del orden sea lo más efectivo y adecuado para evitar que el sistema configure un poder discrecional despótico, falto de la probidad e imparcialidad requeridas y sometido a interpretaciones desviadas o erróneas.

El promotor de la queja 00037/09 manifiesta su disconformidad con la actuación de los Mossos d'Esquadra de la Unidad de Investigación del Área del Baix Camp-Priorat-Reus, en que se imputaba al hijo del promotor la presunta comisión de un delito de robo. Según el relato de la persona interesada, durante el interrogatorio, que duró ocho horas, y dentro las diligencias policiales de investigación, un cabo se comportó de manera prepotente e intimidatoria. Cuando salió, no se le facilitó ninguna documentación. Tampoco se dio ninguna información a la familia. Además, el Servicio de Comunicación de los Mossos de Esquadra de Reus filtró a los medios de comunicación la noticia de los hechos, cuando aún no se había abierto ninguna diligencia judicial. Esta información podría vulnerar el derecho a la presunción de inocencia, con lo que las expectativas de encontrar empleo y rehacer su vida son muy difíciles. En consecuencia, se pidió información al Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación sobre los hechos sucedidos.

La información facilitada pone de relieve que la Dirección General de la Policía dio respuesta al escrito de queja presentado por la persona interesada, y también que estos hechos están en sede judicial y se instruyen en el Juzgado de Instrucción núm. 1 de Reus. Esta circunstancia impidió que la institución continuase investigando, ya que es un tema que se encuentra pendiente de una resolución judicial y, de acuerdo con la norma reguladora del Síndic de Greuges, no puede intervenir. Sin embargo, el Departamento de Interior informó que tramitarían la queja a la comisaría afectada para que se tuviese en cuenta.

En la queja 02016/09, el promotor manifestaba la disconformidad con la presunta actuación desproporcionada y presunto abuso de autoridad de un agente de la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, mientras

circulaba por la autopista B-23 en sentido Tarragona. Según lo que explicó en el escrito de queja, una patrulla de los Mossos d'Esquadra le ordenó que se detuviera. El agente le pidió la documentación, que estuvo examinando durante más de veinticinco minutos en el vehículo policial. Posteriormente, la persona interesada se dirigió al coche policial y los agentes le contestaron, según su relato, "que, si tenía prisa, ahora sabría qué era esperarse". Por estos hechos, fue sancionado con el pago de 245 euros, la retirada de 4 puntos y una sanción de retirada de un mes del permiso de conducir.

Viendo los hechos relatados, se solicitó información al Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación. La información facilitada ponía de relieve que la persona interesada había sido denunciada por haber cometido dos infracciones de circulación: una, por conducir de manera negligente, al adelantar haciendo esos sin indicar la maniobras y sin mantener la distancia de seguridad, y, la otra, por no haber advertido la maniobra de cambio de dirección con suficiente antelación. En esta segunda denuncia, se estimaron las alegaciones y se revocó, entendiendo que el hecho denunciado ya se incluía dentro de la conducción negligente sancionada en el primer expediente.

Las denuncias se comprueban de forma más esmerada cuando hay una queja del denunciado o un escrito de alegaciones en el pliego de descargos

La información adjunta ponía de relieve que las denuncias se supervisan y, en caso de alguna irregularidad, el agente pone el hecho en conocimiento de su mando superior, que es quien comprueba y gestiona el caso de la manera más esmerada. También, la comprobación de la denuncia es más severa cuando hay un escrito de alegaciones o cuando hay una queja sobre el caso.

Por este motivo, se recordó al Departamento de Interior que las actuaciones de los agentes del Servicio de Tráfico se tienen que llevar a cabo de acuerdo con el principio de proporcionalidad.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 00037/09	Presunta actitud prepotente durante interrogatorio

Q 02016/09 Presunta actuación desproporcionada y abuso de autoridad

4. Desalojo de la Universidad de Barcelona

Dadas las noticias informativas, en las cuales se ponía de manifiesto la presunta actuación desproporcionada de los agentes antidisturbios de los Mossos d'Esquadra que intervinieron contra los manifestantes que protestaban por el desalojo de las instalaciones de la Universidad de Barcelona del día 18 de marzo de 2009 y, dadas las quejas que ha recibido la institución por parte de diferentes ciudadanos y colectivos relativas a esta temática, se abrió, en fecha 20 de marzo de 2009, una actuación de oficio a fin de investigar si, durante el transcurso de toda la jornada de las protestas, se actuó con la debida profesionalidad policial.

Se trataba de analizar si la actuación de las fuerzas de seguridad se había llevado a cabo de acuerdo con lo que prevé el artículo 5 de la Ley orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, que establece los principios básicos de actuación de los miembros de las fuerzas de seguridad, especialmente a los apartados 1 y 2, relativos a la adecuación al ordenamiento jurídico y a las relaciones con la comunidad, respectivamente.

Por otra parte, la Ley orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, prevé una serie de actuaciones de las fuerzas y los cuerpos de seguridad dirigidas al mantenimiento y el restablecimiento de la seguridad ciudadana.

Antes de recibir la información solicitada al Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación, esta institución recopiló la información aparecida en los medios de comunicación para tener una primera impresión de cuál había sido la actuación policial y cuál había sido la valoración que se se había hecho. Los principales problemas que se detectaron fueron los siguientes:

- los problemas con el tráfico que causó el desalojo de la Universidad de Barcelona en un día laboral. Además, había mucha mayor presencia de estudiantes en la ciudad, con el consiguiente riesgo de que las protestas contra el desalojo aumentasen;
- la necesidad de entablar otras vías de solución pacífica de los conflictos antes de utilizar la fuerza contra los manifestantes, como, por ejemplo, la mediación y el diálogo entre los mandos antidisturbios y los organizadores de la manifestación para evitar situaciones de tensión y violencia, tal y como establece el artículo 16.2 de la Ley orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana;
- las contradicciones en las órdenes de actuación recibidas por los agentes antidisturbios, que provocó la dis-

persión de la manifestación por calles estrechas y llenas de peatones ajenos a la manifestación, con el consiguiente riesgo que eso comportó, tanto para los ciudadanos y los manifestantes como para los agentes antidisturbios, que recurrieron a la fuerza;

- el uso de la fuerza por parte de los cuerpos de seguridad, que no se adecuó en todo momento a los principios de congruencia, oportunidad y proporcionalidad establecidos en los artículos 5.2.a de la Ley orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, y el 11.1.3.b de la Ley 10/1994, de 11 de julio, de la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra. La actuación de los agentes repercutió en personas ajenas a la manifestación, como, por ejemplo, ciudadanos o periodistas identificados con el brazalete distintivo correspondiente y acabó con un gran número de heridos;
- la falta de números identificativos de los agentes que intervinieron durante la manifestación impidió que los posibles afectados pudiesen presentar la denuncia correspondiente, lo cual les provocó indefensión.

La actuación policial se tiene que basar en una intervención mínima, finalista y proporcionada

Una vez recibida la información, la institución consideró que las tres premisas básicas según las cuales tienen que actuar los cuerpos y las fuerzas de seguridad deben ser: (a) intervención mínima; (b) intervención finalista, y (c) intervención proporcionada, que quedan garantizadas después de reconocer las disfunciones producidas y de adoptar las acciones correctoras necesarias.

Esta actuación de oficio se finalizó porque el Departamento de Interior reconoció ciertas disfunciones, como, por ejemplo, la existencia de dudas razonables sobre la conveniencia del día escogido, la actuación con criterios homogéneos ante una manifestación heterogénea y el hecho de que la actuación policial no se ajustase en algunos momentos al principio de proporcionalidad en el uso de la fuerza. También porque se adoptaron medidas, como, por ejemplo, el encargo al cuerpo de Mossos d'Esquadra de analizar las posibilidades de mejorar los recursos al alcance de la Brigada Móvil, de incrementar sus efectivos y de revisar-ne los protocolos; la firma del acuerdo de colaboración con el Colegio de Periodistas para facilitar la identificación, la comunicación y la formación de los periodistas o el anuncio de la creación de una unidad de interlocución y mediación dentro del cuerpo de Mossos d'Esquadra.

Las otras quejas relacionadas con este asunto, (Q 01393/09, Q 01394/09, Q 01395/09, Q 01398/09,

Q 01404/09, Q 01408/09, Q 01425/09, Q 01426/09, también se finalizaron al mismo tiempo que la actuación por los motivos expuestos anteriormente.

A pesar de ello, esta actuación de oficio está en fase de seguimiento, ya que se pidió al Departamento de Interior el envío de los nuevos protocolos de actuación de la Brigada Móvil, el acuerdo de colaboración con el Colegio de Periodistas y las medidas que se adopten para que los hechos ocurridos no se vuelvan a producir en el futuro. A estas alturas, aún no se ha recibido esta documentación.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
A/O 01392/09	El desalojo de la Universidad de Barcelona, el 18 de marzo de 2009

5. Visitas a policías locales y Mossos d'Esquadra

Como cada año, la institución del Síndic de Greuges ha abierto una actuación de oficio centrada en la visita a las diferentes comisarías de la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra. Durante el año 2009 se han visitado, concretamente, las áreas básicas policiales siguientes: Gadesa, Girona, Cerdanya, Mataró, Nou Barris, Olot, Roses, Valls y Vilafranca del Penedès.

En cuanto a las comisarías de distrito, se han visitado la de Sitges y la de Sant Cugat de Vallès. También, se han visitado sedes de región policial, como, por ejemplo, la de Ponent y la del Bages.

La formación no acaba con la finalización del curso en el Instituto de Seguridad Pública, sino que los mandos policiales hacen pedagogía constante

Del conjunto de visitas efectuadas se destaca positivamente la buena organización de las comisarías en el aspecto técnico y se ha potenciado, sobre todo, el contacto con la ciudadanía. En este sentido, las diferentes oficinas de relaciones con la comunidad adquieren una gran importancia porque a través del contacto directo pueden tener una visión más general de las problemáticas del territorio.

También se destaca positivamente la preparación de los mandos policiales, especialmente en cuanto a la constante pedagogía que hacen entre el resto de subordina-

dos para mejorar las actuaciones que llevan a cabo los agentes. La experiencia acumulada de años de servicio les es muy útil a la hora de exponer los ejemplos para diferenciar lo que es una buena o mala praxis policial.

Por otra parte, en cuanto a los puntos que deben mejorarse, la institución ha encontrado los siguientes: el ABP de Girona está ubicada en una antigua empresa textil, hecho que cuestiona la idoneidad de las instalaciones para el servicio policial.

El ABP de la Cerdanya también necesita algunas reformas, fruto del paso del tiempo y la actividad del servicio que presta.

Los calabozos de las regiones policiales de Ponent y el Bages se valoran negativamente, principalmente por dos motivos: el primero es el mal olor y la falta de ventilación que hay en la zona y el segundo es la reutilización de las mantas que se ceden a los detenidos para que se resguarden del frío, ya que, si no están sucias, no se limpian y se vuelven a utilizar.

Este año también se han visitado algunas policías locales para tener un conocimiento más amplio de como se estructura la seguridad pública.

Durante el año 2009, se han hecho un total de diez visitas, tanto a guardias urbanas como a policías locales y/o policías municipales, según cual sea su denominación.

En cuanto a la Guardia Urbana de Lleida, hay que destacar que, en el momento de la visita, las dependencias policiales eran provisionales, ya que están pendientes de recibir el nuevo edificio. En las instalaciones actuales, no hay calabozos ni tampoco hay un buen sistema informático que permita gestionar denuncias ni tramitar los atestados al Departamento de Interior. Se valora muy positivamente el parque de educación vial que han montado en las dependencias. A modo de ejemplo, durante el curso escolar 2008-09, lo utilizaron aproximadamente 15.000 escolares. El campo de tiro también es un referente en todo el estado.

En cuanto a la Guardia Urbana de Tarragona, se valora positivamente el inicio del funcionamiento de la policía de proximidad, un nuevo plan director 2009-11 sobre movilidad segura, que se dirige principalmente a los escolares, y el material pedagógico que se les facilita. También se destaca positivamente el nuevo modelo de organización del cuerpo. En cambio, se valoran negativamente los espacios que actualmente ocupan y se solicita que, cuanto antes mejor, se lleve a cabo la previsión de inicio de obras de las nuevas dependencias.

La Guardia Urbana de L'Hospitalet de Llobregat no tramita ni acepta ninguna denuncia, ya que los mandos policiales entienden que esta función ya la cumplen los Mossos d'Esquadra. Con el mismo fundamento, no tie-

nen agentes destinados al seguimiento de casos de violencia doméstica. En este sentido, prefieren tener más agentes en la calle para aumentar la sensación de seguridad de la población de referencia. Esta institución valora positivamente el hecho de destinar más agentes en la calle, pero esta circunstancia no puede determinar la renuncia a ofrecer servicios que se consideran necesarios, como, por ejemplo, la recepción de denuncias y el seguimiento de los casos de violencia doméstica.

La Policía Local de Puigcerdà tiene un carácter diferencial del resto de cuerpos policiales, y es que, desde la aprobación de la Constitución Española, los agentes de policía no llevan armas de fuego. Una sentencia del tribunal contencioso-administrativo les obliga a disponer de armas de fuego en la comisaría para ser utilizadas en las situaciones que sean necesarias, a la vez que las armas de fuego forman parte del equipamiento básico de un agente policial. Las dependencias policiales en la sede del mismo Ayuntamiento son insuficientes e inadecuadas. Se informó a la institución que hay prevista una nueva ubicación para el cuerpo.

En cuanto a la Policía Local de Sitges, la nueva sede, inaugurada el año 2007, se valora muy positivamente, ya que está perfectamente adecuada a las necesidades de todos los ciudadanos, abarcando la eliminación de barreras arquitectónicas que dificultan el acceso a las personas con movilidad reducida. Se valora positivamente la labor sobre el control de la venta ambulante, que ha hecho que, respecto al año 2008, los decomisos por venta ambulante se hayan reducido, principalmente por el aumento de la presencia de los agentes en la ciudad.

En cuanto a la Policía Local de Tortosa, cabe destacar la idoneidad de las instalaciones, que también se encuentran en un lugar céntrico. También se valora positivamente el hecho de que disponga de una unidad canina.

Las instalaciones de la Policía Local de Roses no son las más adecuadas, ya que han quedado pequeñas. Se prevé que en el año 2010 se inicie la construcción de una nueva sede, de acuerdo con el plan de infraestructuras aprobado.

La Policía Local de Sant Cugat del Vallès dispone de unas instalaciones insuficientes por su volumen de trabajo. Los vestuarios y algunos despachos son excesivamente reducidos. El Ayuntamiento tiene la previsión de construir una nueva comisaría cuanto antes mejor.

En cuanto a la Policía Municipal de Olot, los espacios de las dependencias policiales son suficientes y la colaboración con los Mossos d'Esquadra de la zona es satisfactoria.

Finalmente, la Policía Municipal de Terrassa también dispone de unas instalaciones nuevas y funcionales. Un rasgo característico del cuerpo es que dispone de tres dependencias ubicadas en todo el término municipal para

recibir denuncias, quejas y sugerencias. Los Mossos d'Esquadra también abrirán tres más en el término municipal.

En relación a la dependencia que la Policía Nacional tiene en Sant Cugat del Vallès, se tiene que explicitar que, en el desplazamiento de la Oficina del Síndic de Greuges, su programación también incluye la visita a las autoridades y a las instituciones locales, con el objetivo de que puedan dirigirse y manifestar alguna problemática local.

Durante la entrevista entre el Síndic y el alcalde de Sant Cugat del Vallès, éste hizo referencia al deplorable estado en el que se encuentran las instalaciones de la Policía Nacional. Por este motivo, y acompañado por el director del Área de Seguridad Pública y Relaciones Sociales de la institución, el Síndic hizo una visita para poder comprobar la situación a la que hacía referencia el alcalde.

La supervisión de la problemática expuesta es competencia del Defensor del Pueblo, por lo que se va a poner en su conocimiento la lamentable situación en la que están las dependencias policiales.

Actualmente, la actuación de oficio está en fase de tramitación. El Defensor del Pueblo ha informado que ha solicitado información a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, con el fin de conocer el estado de las dependencias, y que trasladará a la institución la resolución que finalmente se adopte.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
A/O 00405/09	Visita a las comisarías de los Mossos d'Esquadra
A/O 04913/09	Dependencias de la Policía Nacional en Sant Cugat

10.2. Servicios penitenciarios

1. Introducción

El modelo de ejecución penitenciaria considera que todas las herramientas que ofrece el derecho penal tienen que estar orientadas a la búsqueda de la reinserción social del penado, que se le considera como a un ser socialmente desfavorecido y a quien la sociedad tiene que prestar ayuda. En este sentido, el modelo de ejecución penitenciaria se fundamenta en la prevención especial, en la que, de acuerdo con el artículo 25.2 de la Constitución, se consagra la orientación de las penas privativas de libertad y medidas de seguridad hacia la reeducación y reinserción social, sin nombrar las finalidades de la prevención general.

Este modelo de ejecución penal prioriza el objetivo de la prevención general positiva, lo cual hace que parezca adecuado un incremento del rigor punitivo para una determinada clase de delinquentes, para quien la pena de cárcel tiene unos límites mínimos más amplios de cumplimiento efectivo. Desde otra perspectiva, los principios en los que se fundamentan las teorías sobre el nuevo modelo penal colisionan con las teorías que tienen como orientación reinserter al delincuente, y que recibieron un impulso importante de la ideología de tratamiento introducida por la Ley orgánica 1/1975, de 26 de septiembre, General Penitenciaria.

No es nada fácil mantener un equilibrio entre la prevención general y la prevención especial. El Tribunal Constitucional se ha pronunciado sobre ello y ha establecido que la orientación de la ejecución de las penas de cárcel hacia la reinserción social no excluye otras finalidades de la pena, sino que se tiene que armonizar con otros principios.

La dificultad de encajar el tratamiento y la seguridad está en la misma actividad penitenciaria, ya que no es fácil trasladar a la realidad de la práctica penitenciaria lo que se ha legislado en materia de ejecución penal, porque este instrumento jurídico es sólo una parte, y no siempre la más relevante, del conjunto de instrumentos y mecanismos de justicia criminal.

En la gran mayoría de las quejas recibidas se pone de manifiesto esta dificultad, especialmente a la hora de hacer compatible el tratamiento con la seguridad implícita que tiene que regir en los centros penitenciarios.

Las quejas recibidas se pueden dividir en quejas que hacen referencia a aspectos de tratamiento y en otras que tratan sobre los aspectos de régimen. Dentro del primer grupo, están las quejas referidas a la concesión de permisos ordinarios, progresiones y regresiones de grado de clasificación, traslados, comunicaciones, las relativas a la obtención de un puesto de trabajo y las prestaciones sanitarias.

En cuanto a las quejas que inciden principalmente en aspectos de régimen, es preciso hacer referencia a la práctica de cacheos presuntamente irregulares, un procedimiento disciplinario altamente garantista, pero que a la larga se vuelve en contra de los propios intereses del interno, y también a los precios de los productos que se venden en los economatos o en las recientes tiendas CIRE (Centro de Iniciativas para la Reinserción).

Finalmente, no se puede concluir este apartado sin mencionar expresamente el grave problema de masificación que arrastra el sistema penitenciario. La institución reconoce el esfuerzo del Departamento de Justicia en la creación de nuevas plazas penitenciarias, pero los ritmos actuales de crecimiento de la población encarcelada no permiten desmasificar los centros. Por ello, el Síndic

pone de manifiesto la necesidad de proponer una mayor aplicación de medidas alternativas en prisión, una mayor concesión de regímenes de vida en semilibertad y una menor aplicación de la cárcel provisional.

2. 3. Permisos ordinarios

La doctrina del Tribunal Constitucional expone que el disfrute de permisos no es un derecho incondicionado del interno, sino que en su concesión interviene la ponderación de otras circunstancias objetivas y subjetivas para impedir que la finalidad de la medida se rompa. Para poder gozar de permisos no sólo se tienen que cumplir los criterios objetivos que enuncia el artículo 154 del Reglamento Penitenciario (cumplimiento de la primera cuarta parte de la condena, observar una buena conducta, estar clasificado en segundo grado), sino que, además, se debe poder descartar una probabilidad de quebrantamiento de la condena, la comisión de nuevos delitos o una repercusión negativa del interno desde la perspectiva de su preparación para la vida en libertad o de su programa individualizado de tratamiento. Todo eso exige un juicio de valor sobre la base de la peculiar trayectoria delictiva, la personalidad del interno o la existencia de variables cualitativas desfavorables, como, por ejemplo, el tiempo que falta para la excarcelación, que influye de manera directa en las posibilidades de rotura y en la misma utilidad del permiso solicitado. A pesar de que, en estas valoraciones de circunstancias, la subjetividad es inevitable, parece limitada por la proscripción constitucional de la arbitrariedad de los poderes públicos, que contempla el artículo 9 de la Constitución Española y que exige siempre y cuando la decisión adoptada sea razonable y razonada.

Los permisos ordinarios de salida siguen la preparación del interno para la futura vida en libertad

Los permisos de salida son, en definitiva, herramientas fundamentales en el tratamiento de los penados, que favorecen los vínculos familiares, estimulan la buena conducta y están vinculadas necesariamente a la finalidad reeducadora y reinsertadora de la pena privativa de libertad.

En la queja 00990/09, la persona interesada exponía que no gozaba de permisos, a pesar de llevar una evolución positiva en el aspecto de régimen y de conducta. La información del Departamento ponía de relieve que había cumplido el programa específico de tratamiento sobre delitos violentos (DEVI) satisfactoriamente, las fechas de cumplimiento de las tres

cuartas partes de la condena y licenciamiento definitivo estaban próximos y se apreciaba una buena conducta de esta persona, ya que no presentaba expedientes disciplinarios por cancelar.

Con esta información se sugirió al Departamento de Justicia que informase positivamente al juez de vigilancia penitenciaria la solicitud de permisos que hacía la persona interesada. Esta sugerencia fue aceptada, ya que la Junta de Tratamiento informó de manera positiva el siguiente permiso que solicitó la persona interesada.

Pel que fa a la queixa 02047/09, la persona interesada En cuanto a la queja 02047/09, la persona interesada manifestaba su disconformidad porque no gozaba de permisos, y entendía que, una vez cumplida la primera cuarta parte de la condena, tenía que gozar de los permisos que solicitaba.

Para la concesión de los permisos, el interno tiene que cumplir una serie de requisitos objetivos y también subjetivos

Los permisos ordinarios penitenciarios en segundo grado de tratamiento no se tienen que concebir como simples recompensas, sino que están sujetos al cumplimiento de determinados requisitos objetivos y subjetivos, y deben ser considerados como elementos fundamentales del tratamiento, favorecedores del fortalecimiento de los vínculos familiares (art. 3.3 y 100.c del Reglamento penitenciario), estimuladores de la buena conducta y vinculados necesariamente a la finalidad reeducadora y reinsertadora de la pena privativa de libertad (art. 25.2 de la Constitución).

De la información del Departamento de Justicia se desprende que no se había cancelado un expediente disciplinario incoado a la persona interesada por la comisión de una falta muy grave prevista en el artículo 108 del Reglamento Penitenciario de 1981. En este sentido, la institución no observó signos de actuación irregular por parte de la administración afectada, ya que el hecho de tener un expediente disciplinario sin cancelar impide que se valore positivamente la conducta del interno.

La queja 03033/09 hacía referencia a un interno condenado por la comisión de delitos contra la propiedad, violencia doméstica, lesiones y quebrantamiento de condena. La persona interesada manifestaba que no gozaba de permisos, a pesar de haber cumplido las tres cuartas partes de la condena y la falta de menos de un año para su licenciamiento definitivo. La información facilitada por el Departamento de Justicia

revelaba que la persona interesada no había cumplido con aprovechamiento el programa específico de tratamiento sobre violencia doméstica (VIDO) y, por tanto, la Junta de Tratamiento no podía informar positivamente las solicitudes de permisos que había hecho.

En esta queja, no se observaron indicios o firmas de actuación irregular por parte de la Administración penitenciaria, ya que la persona interesada podía haber cumplido el programa específico de tratamiento VIDO anteriormente y no lo quiso hacer porque no admitía la comisión delictiva y por la inadaptación al módulo residencial en que estaba para cumplir el programa mencionado.

Sin embargo, el Síndic de Greuges pidió que, en cumplimiento de la legislación penitenciaria actual, que prevé el tratamiento individualizado, la administración resuelva en cada caso el grado real de culpabilidad, respetando la sentencia condenatoria, y prevea instrumentos más allá de los programas específicos establecidos, de manera que se evite su utilización perversa.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 00990/09	Acceso a los permisos ordinarios de segundo grado
Q 02047/09	Denegación de permisos por mala conducta
Q 03033/09	Denegación de permisos por no haber realizado el VIDO

3. Traslados

El ordenamiento jurídico no reconoce un derecho subjetivo de los internos a cumplir la condena en centros penitenciarios próximos a su localidad de residencia habitual. Corresponde a la Administración penitenciaria decidir, en cada caso, el centro de cumplimiento, de acuerdo con las circunstancias concretas de la organización penitenciaria y las personales del penado, ya que no se puede olvidar que el cumplimiento de la condena impone un tratamiento individualizado. Sin embargo, tanto la doctrina como la jurisprudencia entienden que el cumplimiento de la pena privativa de libertad cerca de la familia y la residencia habitual es una herramienta positiva para el tratamiento, ya que evita el desarraigo social del medio al que tendrá que volver una vez cumplida la condena y fortalece el aspecto reinsertador de la pena que enmarca el artículo 25.2 de la Constitución Española (CE).

La queja 00754/09 hacía referencia a un interno de nacionalidad croata de sesenta y seis años que cumplía condena en el Centro Penitenciario de Quatre

Camins por un delito contra la salud pública y le quedaban diez años de cárcel. La persona interesada presentaba problemas de salud y ya había cumplido la mitad de la condena.

La información solicitada al Departamento de Justicia expuso que se hizo progresar a la persona interesada a tercer grado para poderle tramitar el expediente de libertad condicional. La elevación del expediente de libertad condicional al juez de vigilancia penitenciaria hacía constar que la persona interesada gozaría de este régimen en el país de origen, de acuerdo con lo que prevé el artículo 197 del Reglamento Penitenciario.

El promotor de la queja 01791/09 manifestaba su desacuerdo con el traslado del Centro Penitenciario de Quatre Camins al Centro Penitenciario de Ponent, ya que consideraba que la Administración penitenciaria había vulnerado su derecho a cumplir condena cerca de su familia. En este sentido, una vez contrastada la incompatibilidad entre el interno y la dirección del centro, se propuso el traslado a un nuevo centro, donde el interno pudiese seguir su tratamiento de la misma manera que lo hacía en el centro de origen.

Los traslados penitenciarios tienen que obedecer a la rehabilitación y a la reinserción social

Fruto de esta queja, el Síndic pidió al Departamento de Justicia que los cambios de centro de cumplimiento no comportasen efectos negativos en el proceso de tratamiento que siguiesen los internos y que pudiesen continuar haciendo los estudios y los otros programas iniciados en el centro de procedencia. Asimismo, pidió que las valoraciones dentro del sistema de evaluación motivacional del centro de procedencia se tuviesen en cuenta en el momento de evaluar el trimestre en curso, sin que fuera necesaria una presencia mínima en el centro de destino de tres meses.

Estos dos sugerencias fueron aceptadas por el Departamento, que señaló que las prácticas propuestas ya se tenían en cuenta en los traslados dentro de la misma Administración penitenciaria.

La queja 02932/09 fue presentada por un interno preventivo que solicitaba la intervención de la institución para resolver la petición de traslado del Centro Penitenciario Brians 2 al Centro Penitenciario de Ponent por motivos de vinculación. Se sugirió al Departamento que estudiase la posibilidad de que, una vez el interno pasase a la situación de penado, pudiese ser trasladado al cen-

tro solicitado, en vista de la edad avanzada de sus padres y de las dificultades que tenían para visitar a su hijo en el Centro Penitenciario de Brians 2. Esta sugerencia fue aceptada y, desde el mes de octubre de 2009, el interno cumple condena en el Centro Penitenciario de Ponent.

En la medida que sea posible, los internos se tienen que ubicar cerca de su residencia habitual

La queja 03197/09 la presentó la madre de dos internos que cumplían condena en dos centros penitenciarios diferentes y alejados del domicilio familiar. Se pidió información al Departamento de Justicia sobre las ubicaciones de los internos y si habían presentado la solicitud de traslado al Centro Penitenciario Ponent, el más próximo a su residencia habitual. Durante la tramitación de la queja, la madre comunicó que sus hijos ya habían sido trasladados al Centro Penitenciario de Ponent.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 00754/09	Tercer grado para gozar de la libertad condicional en el país de origen
Q 01791/09	Traslado sin incidir negativamente en el tratamiento
Q 02932/09	Aceptación de la sugerencia de traslado
Q 03197/09	La Administración resuelve el traslado

4. Precios de las tiendas en el Centro de Iniciativas para la Reinserción (CIRE)

Esta institución ha abierto una actuación de oficio para analizar los precios de los productos que se comercializan en las tiendas CIRE de los centros penitenciarios de Cataluña, fruto de seis escritos de queja en que se denuncia que los precios de los productos en las tiendas CIRE eran más elevados que en el resto de comercios de la zona, por lo que se vulneraba el espíritu de la legislación penitenciaria. Los escritos también ponían de relieve que, en los centros penitenciarios donde se mantenía la situación de economatos, los precios de los productos eran más baratos, de manera que entre los internos existía un agravio comparativo dependiendo del centro donde cumplieren la pena.

De acuerdo con el apartado segundo del artículo 24 de la Ley Orgánica General Penitenciaria, “se permite a los internos la adquisición por su cuenta de productos alimenticios y de consumo dentro de los límites reglamentariamente fijados. La venta de estos productos está gestionada directamente por la Administración penitenciaria

o por empresas concesionarias. La autoridad competente tiene que controlar los precios, y en ningún caso pueden ser superiores a los que rigen en la localidad en que esté ubicado el establecimiento. Los internos también tienen que participar en el control de calidad y precios de los productos vendidos en el centro”.

Los precios de los economatos no pueden ser superiores a los que rigen en la localidad en la que esté ubicado el centro penitenciario

De acuerdo con el art. 116.1 del Decreto 329/2006, de 5 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de los servicios de ejecución penal a Cataluña, “los servicios de economato, de cocina y de cafetería podrán ser gestionados por el departamento competente en materia de ejecución penal, por entidades de iniciativa social o mercantil adjudicatarias por contrato administrativo de servicios o por el Centro de Iniciativas para la Reinserción, mediante la fórmula de taller productivo”.

Las resoluciones JUS/101/2008, de 17 de enero y JUS/1890/2008, de 10 de junio, hacían público el encargo de gestión del servicio de economatos de los centros penitenciarios de Brians 1, Brians 2, Quatre Camins, Lledoners y Jóvenes Quatre Camins.

Para analizar la diferencia de precios entre centros penitenciarios y los centros y las zonas de referencia, se solicitó información al Departamento de Justicia, que, en estos momentos, está pendiente de respuesta.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
A/O 00403/09	Análisis de los precios de productos a las tiendas del CIRE

5. Comunicaciones entre internos y de éstos con sus familiares

Esta institución ha recibido durante el año 2009 quejas en las que se pone de manifiesto la dificultad que tienen los internos en cuanto a las comunicaciones íntimas vis-a-vis con otros internos ingresados en diferentes centros penitenciarios.

Tal y como recogen el artículo 51 y siguientes de la Ley orgánica 1/1979, de 26 de septiembre, General Penitenciaria, y los artículos 41.1 y 45.3 del Real Decreto 190/1996, de 9 de febrero, por el que se aprueba el

Reglamento Penitenciario, que desarrolla la Ley 1/1979, estas comunicaciones se pueden hacer con familiares o personas unidas por vínculos de afectividad de hecho o de derecho.

A menudo sólo se exige la declaración del interno o la interna en que expone que mantiene una relación sentimental de pareja con una determinada persona, lo que se supedita, en todo caso, al hecho de que la otra persona lo confirme.

El derecho a comunicarse está garantizado por la Constitución Española, no sólo como expresión del artículo 18.3, sino también y, primordialmente, del artículo 25.2, ya que este precepto es lo que constituye la norma específica aplicable a los derechos fundamentales de los reclusos.

El derecho a la comunicación tiene una incidencia sustancial en el desarrollo de la personalidad de los internos y adquiere una gran importancia en el cumplimiento de las penas privativas de libertad. Gracias a las comunicaciones, el recluso no queda reducido, exclusivamente, al mundo carcelario, y se le permite relacionarse con el exterior, lo cual posibilita y facilita su futura vida exterior.

Sin embargo, se debe tener presente que los internos no tienen reconocido un derecho constitucional para mantener relaciones íntimas con sus familiares, ni eso es parte integrante de ningún otro derecho constitucional, ni del derecho a la integridad física y moral ni del derecho no sufrir tratos inhumanos o degradantes (art. 15 CE), ni del derecho a la intimidad personal y familiar (art. 18 CE). Tal y como dispone la sentencia del Tribunal Constitucional 89/87, de 3 de junio, para los que se encuentran en libertad, “el mantenimiento de las relaciones íntimas no es el ejercicio de un derecho fundamental, sino una manifestación más de la multiplicidad de actividades y relaciones vitales que la libertad hace posible [...]”.

Para conocer cuál es el funcionamiento real de las comunicaciones que se establecen en los centros penitenciarios, la institución ha abierto dos actuaciones de oficio, cada una de las cuales trata aspectos diferenciados en cuanto a esta cuestión.

Por una parte, la actuación de oficio 04642/08 versa, de forma más específica, sobre cuáles son las diferentes órdenes de los equipos directivos de los centros a la hora de establecer los criterios y las condiciones para las comunicaciones íntimas y, si es preciso, sugerir una homogeneización de la normativa para todos los centros penitenciarios. Esta actuación de oficio aún se está tramitando, porque el Departamento de Justicia todavía no ha enviado la copia de todas las órdenes de dirección que regulan el procedimiento para las comunicaciones en cada centro.

Por otra parte, la actuación de oficio 00804/09 trata explícitamente sobre el procedimiento de concesión de comunicaciones íntimas cuando los dos miembros de la pareja sentimental se encuentran ingresados en centros penitenciarios. En este sentido, se pidió información al Departamento de Justicia sobre la existencia o no de órdenes de servicio, de circulares o de instrucciones de la Secretaría de Servicios Penitenciarios, Rehabilitación y Justicia Juvenil que regulasen este procedimiento. También se dirigió una petición de información al Departamento de Interior para conocer el volumen de traslados penitenciarios que tenían por objetivo el disfrute de las comunicaciones íntimas.

El Departamento de Justicia informó que, de acuerdo con la normativa legal, cada centro penitenciario regula la normativa específica sobre comunicaciones, de acuerdo con la singular organización de los servicios. La información recibida del Departamento de Interior pone de relieve que en el año 2008 se van llevar a cabo en Cataluña un total de 569 traslados penitenciarios para realizar comunicaciones vis-a-vis íntimas. Las dotaciones que hacen este servicio son agentes destinados específicamente a esta función y se encuentran en diferentes áreas de la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra según la ubicación del centro penitenciario de origen. El porcentaje de dicho tipo de traslados comporta sólo un 1,47% del total de traslados penitenciarios.

Actualmente, esta actuación de oficio aún no se ha finalizado, porque, vista la conexión que se establece entre ambas actuaciones iniciadas por la institución, se consideró oportuno recibir la información pedida en la actuación 04642/08 para finalizar, de una manera más global y con mejor conocimiento, la actuación 00804/09.

En la queja 03077/08, la familia de un interno mostró una actitud disconforme al buen orden y, por lo tanto, se restringieron las comunicaciones orales. Uno de los hijos del interno había mostrado comportamientos groseros y se les informó que, si los comportamientos continuaban, se verían obligados a prohibir a los comunicantes la entrada al centro penitenciario.

En una visita posterior, los comunicantes del interno llegaron tarde. Se les informó que habían perdido su turno, pero que, si querían, podían esperarse para ver si en los turnos siguientes había alguna vacante. Los hijos del interno no aceptaron la explicación y causaron un altercado en el Departamento de Comunicaciones, ante la expectación del resto de familiares. Fue necesaria la intervención del jefe de servicios, a quien uno de los hijos incluso levantó la mano con la intención de agredirlo. Ante estos hechos, se restringieron las comunicaciones con el hijo del interno. No obstante, la dirección del centro penitenciario informó

que, como consecuencia de una visita concertada con la mujer del interno, en la que se disculpó por los incidentes, la comisión disciplinaria, a pesar de no haber transcurrido el tiempo acordado de suspensión de seis meses, revisó el acuerdo y levantó la suspensión mencionada. El Síndic de Greuges sugirió al Departamento de Justicia que se elaborase un tríptico informativo que recogiese la información ampliada respecto a las normas que tienen que regular las comunicaciones entre los internos y los familiares. Esta sugerencia no fue aceptada.

Para acceder a vis-a-vis íntimos se tiene que acreditar un tiempo de comunicaciones orales o telefónicas

La queja 04569/08 fue presentada por un interno del Centro Penitenciario Brians 2, que mantenía una relación sentimental con una interna del Centro Penitenciario Brians 1. La persona interesada había solicitado el traslado a Brians 1 en diversas ocasiones, ya que, si los dos estaban en el mismo centro, les sería más fácil poder acreditar comunicaciones orales previas al mantenimiento de comunicaciones íntimas. Se pidió información al Departamento de Justicia, que contestó que cada centro regula la normativa específica, atendiendo a la singular organización de los servicios, que es bastante homogénea entre los diferentes centros.

Así pues, la norma general para poder gozar de vis-a-vis íntimos entre parejas es la acreditación documental de que son pareja (libro de familia, certificado de matrimonio o de convivencia). Si no existe esta prueba documental, se solicita que durante un periodo de tiempo hayan mantenido comunicaciones orales ordinarias. Al mismo tiempo, si quieren cambiar de pareja, también se les pide un periodo de tiempo de comunicaciones orales con la nueva pareja.

En cuanto a las parejas sentimentales que surgen en el medio penitenciario, se comprueba que no tengan otras personas autorizadas a comunicarse con ellas de manera íntima y que, durante un tiempo razonable, hayan mantenido contacto a través de correspondencia o comunicación oral. Las dos personas lo tienen que pedir y siempre se trasladan a las internas a los centros penitenciarios respectivos donde están ingresados los internos. La queja 04569/08 finalizó por desistimiento del propio interesado, porque, mientras se tramitaba, la relación sentimental de pareja se rompió.

El promotor de la queja 04147/09 manifestaba su disconformidad con la decisión de la Junta de Tratamiento del Centro Penitenciario de Quatre Camins porque no le dejaba mantener comunicaciones vis-a-vis familiares con su hijo ingresado en el Centro Penitenciario de Jóvenes de Quatre Camins. Se daba la circunstancia que el peticionario de la comunicación ya gozaba de permisos de salida.

Se facilitó información al promotor de la queja en el sentido siguiente: el artículo 45.1 del Reglamento Penitenciario dispone que “todos los establecimientos penitenciarios tienen que disponer de locales especialmente adecuados a las visitas familiares o de personas próximas de los internos que no gocen de permisos ordinarios de salida”.

La legislación penitenciaria persigue la reinserción social de los internos, lo que comporta que se les considere no como a seres eliminados de la sociedad, sino como a personas que siguen formando parte de ella, si bien sometidas a un régimen jurídico particular, motivado por el comportamiento antisocial en el que incurrieron, y encaminado a preparar su vida en libertad en las mejores condiciones posibles para el ejercicio responsable de su libertad.

Los internos tienen derecho a comunicarse, de forma oral y escrita, con sus familiares, amigos o representantes institucionales, excepto en los casos de incomunicación judicial

Por ello, se convierte en un elemento fundamental del régimen penitenciario el intento de conseguir que el interno no rompa definitivamente sus contactos con el mundo exterior y que no se sienta temporalmente excluido de manera absoluta de la sociedad en la cual tiene que reintegrarse. Eso significa, pues, que se reconozca el derecho de los internos a relacionarse con el mundo exterior dentro de los establecimientos penitenciarios a través de las comunicaciones y las visitas.

Es evidente que la comunicación vis-a-vis presenta unas características especiales que, en principio, aconseja que se conceda a aquellos internos que no gozan habitualmente de permisos de salida, limitación que contempla el artículo 45.1 del Reglamento Penitenciario.

El goce habitual de permisos de salida permite ejercer los derechos y las obligaciones derivados de las relaciones familiares; por lo tanto, la junta de tratamiento del centro actuó de acuerdo la legislación vigente.

Para que pudiese mantener un contacto más fluido con su hijo, se le sugirió que hiciera uso de las comunicaciones orales que contempla el artículo 42 del Reglamento penitenciario e, incluso, solicitase (legítimamente) que se sustituyese la forma de disfrute de los permisos, de manera que fuesen mensuales (lógicamente de menos duración) y no bimensuales. La institución no observó indicios o firmas de actuación irregular en la actuación de la Administración penitenciaria.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
A/O 04642/08	Regulación interna de comunicaciones íntimas
A/O 00804/09	Comunicaciones íntimas entre internos de diferentes centros penitenciarios
Q 03077/08	Información dada a los familiares en las comunicaciones
Q 04569/08	Periodo previo y continuado antes de la comunicación íntima
Q 04147/09	Comunicación entre familiares internos en diferentes centros penitenciarios

6. Pensiones no contributivas

Las pensiones no contributivas tienen un carácter subsidiario respecto a las contributivas, ya que se reconocen a quien nunca no ha cotizado en el Sistema General de la Seguridad Social o no lo ha hecho el tiempo suficiente para conseguir el derecho a las prestaciones contributivas. En estos casos, siempre y cuando haya una falta de rentas o de ingresos de cuantía superior a los límites legalmente establecidos y se resida o se haya residido durante un cierto tiempo en el país, es procedente la concesión de las pensiones no contributivas. La prestación económica en que consiste la pensión no contributiva comporta siempre también la prestación de asistencia sanitaria de la Seguridad Social.

Los preceptos a tener en cuenta son los relativos a la falta de ingresos o de rentas suficientes que dan derecho al reconocimiento y a la conservación de la pensión no contributiva, y a las reglas de cómputo de esta situación de insuficiencia de medios de vida.

La finalidad de la pensión no contributiva es atender las necesidades individuales de las personas sin suficientes recursos, y no las de los familiares y los pensionistas. Es cierto, en vista de los preceptos reguladores de la insuficiencia de medios de vida que determinan la atribución

de las pensiones no contributivas, que el reconocimiento y la conservación de esta pensión depende de que el pensionista llegue o no a un determinado nivel de ingresos. Es cierto, también, que los ingresos computables para medir este nivel incluyen, además de las rentas por el trabajo y las rentas de capital, cualquier bien o derecho de naturaleza prestacional.

De acuerdo con los términos del enunciado legal y de las limitadas excepciones que se establecen, dentro de estos bienes o derechos de naturaleza prestacional se tiene que incluir, de acuerdo con lo que se establece el artículo 20 y 21.2 de la Ley Orgánica General Penitenciaria, la manutención de los pensionistas que ingresan en los centros penitenciarios.

La actuación de oficio 01296/07 intentaba promover la presentación, por parte del Parlamento de Cataluña, si los grupos parlamentarios lo consideraban oportuno, de una propuesta para que el ingreso en un centro penitenciario no comportase una reducción del importe que la persona interesada recibía en concepto de pensión no contributiva.

La filosofía de esta medida se fundamentaba en el voto particular efectuado en la sentencia del Tribunal Supremo, de 20 de diciembre de 2000, dictada en casación para unificación de doctrina, que contempla que, aunque se acredite el coste de la manutención, se tendría que garantizar siempre el derecho a la pensión no contributiva en su integridad.

En fecha 28 de marzo de 2007 se recibió el oficio de la Secretaría General del Parlamento en que se comunicaba que la Mesa, en sesión celebrada el 27 de marzo, había tomado nota del escrito y había acordado su envío a los grupos parlamentarios, que son quienes, de acuerdo con el Reglamento, pueden ejercer las acciones parlamentarias que consideren pertinentes.

El ingreso en un centro penitenciario hace reducir la cuantía de la pensión no contributiva

La queja 03050/09 hacía referencia a un interno que manifestaba su disconformidad con el hecho de que la Administración penitenciaria le retuviese un porcentaje de la cuantía de la pensión no contributiva de la cual era beneficiario. En este caso, se informó a la persona interesada que no es que la Administración penitenciaria le retuviese el 40% de la prestación no contributiva, sino que es el órgano gestor de la Seguridad Social el que, de acuerdo con su situación de reclusión en un centro penitenciario, reduce la pensión en la proporción que corresponda (sin llegar a suprimirle el derecho).

Actualmente, y de acuerdo con la legislación vigente, cuando se está ante el supuesto de ingreso en prisión, hay que valorar, como si se tratase de una prestación social, el coste de la manutención del pensionista en el centro penitenciario, tal y como entiende la jurisprudencia del Tribunal Supremo de 12 de diciembre de 2000 y de 31 de enero de 2008.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
A/O 01296/07	Propuesta de iniciativa legislativa sobre la pensión no contributiva
Q 03050/09	Minoración de la cuantía de la pensión no contributiva

7. Enfermedades mentales y cárcel

El artículo 60 del Código Penal, reformado por la Ley Orgánica 15/2003, de 25 de noviembre, dispone que “cuando, después de pronunciada una sentencia firme, se aprecie en el penado una situación duradera de trastorno mental grave que le impida conocer el sentido de la pena, el juez de vigilancia penitenciaria tiene que suspender la ejecución de la pena privativa de libertad que se le haya impuesto, garantizando que reciba la asistencia médica necesaria, a cuyo fin puede decretar la imposición de una medida de seguridad privativa de libertad, que en ningún caso no puede ser más costosa que la pena sustituida”.

La queja 01213/08 hace referencia a una interna que, bajo el punto de vista clínico, sufre una enfermedad mental. Su comportamiento da lugar a malestar, dificultad en el control de los impulsos, limitaciones, irracionalidad e incapacidad en sus actos. Además, tiene un trastorno por consumo de sustancias psicoactivas. Tiene prescrita medicación, pero resulta insuficiente.

La institución sugirió adoptar estrategias de tipos conductual, aparte de las psicofarmacológicas, que actúen de manera sintomática y contengan elementos suficientes que permitan a la paciente evolucionar de manera favorable y salir del régimen de vida que comporta el primer grado de tratamiento penitenciario.

El Código penal establece la posibilidad de suspensión de la ejecución de la pena

También se planteó la posibilidad de proponer la aplicación del artículo 60.1 del Código Penal, puesto que, si la finalidad de la pena –reinserción y rehabilitación– no se puede ver cumplida porque la penada no

es capaz de comprender su situación, el cumplimiento se debe interrumpir mientras subsista la situación.

La sugerencia fue valorada positivamente por el Departamento de Justicia, ya que hizo progresar a segundo grado de tratamiento a la interesada y se orientó su programa de tratamiento individualizado hacia el abordaje de la problemática toxicológica, el seguimiento analítico y la derivación a una comunidad terapéutica.

En cuanto a la queja 02768/08, se trataba de un interno diagnosticado de trastorno por consumo de sustancias psicoactivas y trastorno antisocial, si bien había sido diagnosticado anteriormente de esquizofrenia paranoide.

El Síndic sugirió que se aplicase el artículo 60.1 del Código Penal, pero, en vista del informe emitido por el psiquiatra coordinador de la Unidad Hospitalaria Psiquiátrica Penitenciaria (UHPP), ubicada en el Centro Penitenciario Brians 1, se desprendía la falta de idoneidad de esta aplicación. A pesar de ello, la institución pidió al Departamento de Justicia que se ofreciese a la persona interesada todo el asesoramiento sobre los diferentes aspectos legales que comporta el cumplimiento de la condena, con una referencia especial a la designación de un abogado del turno de oficio.

La queja 02883/08 hacía referencia a un interno diagnosticado de un trastorno por déficit de atención e hiperactividad. También sufría una sintomatología psicotrópica de larga evolución, trastorno de la percepción visual y auditiva, distimia y trastorno de angustia generalizada.

Por este motivo, anteriormente, el propio médico había solicitado a la Junta de Tratamiento que se tuviesen en cuenta las enfermedades psíquicas crónicas de larga evolución para que no se tuviesen en consideración unos hechos determinados. Su trastorno motivó que el juez de vigilancia penitenciaria le levantase la medida que contiene el artículo 10 de la Ley Orgánica General Penitenciaria, relativa al ingreso en departamento de régimen cerrado para los internos que muestren una inadaptación al régimen ordinario penitenciario.

La institución también creía conveniente el ingreso de la persona interesada en la Unidad Hospitalaria Psiquiátrica Penitenciaria ubicada en el Centro Penitenciario Brians 1, pero la Administración rechazó dicha petición. Sin embargo, este expediente está en fase de seguimiento y se ha vuelto a pedir información sobre cuál es la situación actual y la evolución del interno mencionado, y sobre la viabilidad de trasladarlo a alguna dependencia específica debido a su estado de salud. A estas alturas, no se ha recibido una nueva valoración del Departamento de Justicia.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 01213/08	Enfermedad mental y control de los impulsos
Q 02768/08	Trastorno por consumo de tóxicos
Q 02883/08	Trastorno por déficit de atención e hiperactividad

8. Atención médica

El artículo 3.4 de la Ley Orgánica General Penitenciaria y el artículo 4.2.a del Reglamento establecen el derecho de los internos a que la Administración penitenciaria vele por su vida e integridad física.

En el mismo sentido, se pueden incluir el artículo 36 y siguientes de la Ley Orgánica General Penitenciaria, y el artículo 207 y siguientes del Reglamento que la desarrolla, que reconoce el derecho de los internos a una asistencia sanitaria integral, orientada a la prevención, la curación y la rehabilitación, equivalente a la dispensada al conjunto de la sociedad.

En cuanto a la queja 00346/09, la persona interesada manifestaba que estaba coinfectada por el virus de la hepatitis B y C, además de sufrir infección por el virus del VIH. También exponía que había ingerido cuerpos extraños y que la Administración penitenciaria no había actuado.

La Administración penitenciaria debe cumplir una función activa en la cuidado de la vida y la integridad física de los internos

Se pidió información relativa a su situación sanitaria para observar qué medidas médicas se habían adoptado en relación al caso. Dicha información puso de relieve que, evidentemente, la persona interesada sufría una coinfección por los virus de la hepatitis B y C y por el VIH. Tomaba una medicación antirretroviral, que resultaba incompatible con la medicación para tratar los virus VHB y VHC, ya que en su caso estaba contraindicado.

En cuanto a la ingestión de cuerpos extraños, la Administración penitenciaria adoptó la medida de mantenerlo ingresado en el Pabellón Hospitalario Penitenciario de Terrassa y le hizo pruebas médicas, como, por ejemplo,

radiografías, TAC abdominal y fibrogastroskopias, cuyos resultados evidenciaron la presencia de cuerpos extraños dentro del organismo. Los médicos hospitalarios intentaron su extracción endoscópica en diversas ocasiones, sin lograrlo. Después de descartar lesiones o posibles riesgos que los cuerpos extraños pudiesen provocar al paciente y, teniendo en cuenta también la morfología de los objetos ingeridos, los especialistas decidieron darle el alta y explicaron que los eliminaría de manera natural.

En este supuesto, quedó acreditado que la Administración penitenciaria dispensó toda la atención médica y sanitaria adecuada a las circunstancias, sin observar indicios o rasgos de actuación irregular.

En cuanto a la queja seguida 03906/09, la persona interesada denunciaba la vulneración del derecho a la intimidad, porque la profesional sanitaria le atendió con dos funcionarios de vigilancia en el interior de la consulta por razones de seguridad.

Es cierto que el derecho fundamental a la intimidad personal puede ceder ante otros derechos y bienes constitucionalmente relevantes, siempre y cuando la limitación que deba experimentar esté fundamentada en una previsión legal que tenga una justificación constitucional, se revele como necesaria para conseguir la finalidad legítima prevista y sea proporcionada para conseguirlo y, además, sea respetuosa hacia el contenido esencial del Derecho, tal y como señala la sentencia del Tribunal Constitucional 57/1994, de 28 de febrero.

No se pueden argumentar motivos de seguridad para fundamentar una actuación que vulnera el derecho a la intimidad del interno

A las exigencias de legalidad y proporcionalidad para la restricción legítima del derecho a la intimidad es preciso añadir el control judicial y la motivación de la decisión restrictiva administrativa o judicial. El órgano administrativo tiene que plasmar la previsión legal que ampara la afectación de la intimidad del administrado como el juicio de ponderación entre el derecho fundamental afectado y el interés constitucionalmente protegido y perseguido en el que se evidencien la idoneidad, la necesidad y la proporcionalidad de la adopción de la medida, y es una doctrina reiterada del alto tribunal que su ausencia causa, por sí sola, la vulneración del propio derecho fundamental a la intimidad personal.

En este caso, el Síndic consideró que se podía haber vulnerado el derecho a la intimidad de la persona interesada, ya que la profesional sanitaria no hizo un juicio previo de necesidad, de proporcionalidad y de idoneidad de la medida adoptada e hizo entrar dentro de la consulta a los funcionarios de vigilancia.

La versión de la Administración penitenciaria fue que el interno estaba exaltado. Entonces, la enfermera podría haber procedido de dos formas: dar por finalizada la visita, porque no revestía de un carácter urgente, o comunicar al interno que, por motivos de seguridad, entrarían dos funcionarios de vigilancia, siempre y cuando la persona interesada manifestase explícitamente su consentimiento.

El Síndic formuló dos sugerencias: (1) en el supuesto de que, por razones de seguridad, tengan que estar presentes otros profesionales no sanitarios dentro de la consulta médica, es preciso que se pida el consentimiento expreso manifestado por medio de firma del interno. En el supuesto de que la persona interesada no quiera firmar, si la visita no reviste de un carácter urgente o vital, se recomienda desistir. (2) Destapar todos los ojos de buey de las puertas de las consultas médicas en los módulos residenciales penitenciarios porque, ante una consulta con pacientes que se puedan mostrar un poco alterados, los funcionarios de vigilancia puedan hacer su seguimiento desde fuera e intervenir en el supuesto de que sea necesario para garantizar la seguridad de los profesionales sanitarios.

Estas sugerencias aún no han sido valorados por el Departamento de Justicia.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 00346/09	Tratamiento médico y farmacológico
Q 03906/09	Seguridad y derecho a la intimidad

9. Cacheos

El Reglamento Penitenciario mantiene los cacheos como una forma habitual de la seguridad interior de los centros penitenciarios. Por *cacheo* se entiende el examen al que, con el fin de encontrar objetos o sustancias prohibidas por las normas de régimen interior, son sometidos los internos, las ropas y otros objetos que se encuentran en una celda.

Los cacheos sólo se tienen que usar de manera excepcional cuando se estime necesario por motivos de seguridad y concurra una circunstancia que fundamente la adopción de la medida.

Para justificar la limitación del derecho del interno no es suficiente argumentar que con el cacheo se trata de

preservar el buen orden y la seguridad del centro, sino que es precisa alguna razón más concreta con relación a las circunstancias específicas alrededor del interno, derivadas de su comportamiento previo, o datos o informaciones concretas que hagan suponer fundamentadamente que éste pueda esconder objetos o sustancias prohibidas.

En la queja 04227/07 la persona interesada, interna al Centro Penitenciario Brians 1, denunció la práctica de un cacheo irregular y no fundamentado. El Síndic pidió información por aclarar como sucedieron los hechos.

Los cacheos se tienen que motivar y practicar con las garantías previstas legalmente

En la información que el Departamento de Justicia facilitó se evidenciaba que el director del centro había reconocido que no se había documentado lo suficiente el cacheo que se hizo al interno, pero que de la falta de fundamentación no se podía presumir que se había llevado a cabo de una manera vejatoria y humillante.

El Síndic consideró que no era imposible que los abusos y las vejaciones que indicaba el interno se hubiesen producido, a la vista de los errores cometidos con referencia a la fundamentación del cacheo, que tenía que garantizar el procedimiento establecido. Por ello, sugirió que se reabriese la investigación de los hechos.

La Administración penitenciaria aceptó la sugerencia, en el sentido de reabrir la investigación, a pesar de que, finalmente, la inspección penitenciaria no encontró indicios de que el cacheo se hubiese producido de forma vejatoria.

Finalmente, también se sugirió que se pusiese un cuidado especial para que todos los cacheos quedasen suficientemente documentados para garantizar al máximo los derechos de los internos, sugerencia que fue aceptada.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 04227/07	Cacheo sin motivación suficiente

10. Comunicaciones al juez de vigilancia

La doctrina del Tribunal Constitucional sobre la potestad disciplinaria de la Administración penitenciaria gira alrededor de dos ideas fundamentales: por una parte, considerar la potestad disciplinaria como una consecuencia fundamental de la relación de sujeción especial que vincula al interno con la Administración pública;

Por otra parte, la que consiste en la configuración de la relación disciplinaria como una relación jurídica administrativa, no penal.

La consecuencia de la relación de sujeción especial y de la potestad administrativa de autoordenación es que el órgano competente para imponer sanciones sea uno órgano administrativo y no judicial.

A pesar de ello, lo que se ha expuesto no impide la necesidad de un control judicial de los actos administrativos, control exigido en los artículos 24 y 106 de la Constitución y que, en el caso de la Administración penitenciaria, es ejercido por los jueces de vigilancia penitenciaria, ya sea con carácter previo, es decir, con su aprobación, o bien con carácter posterior, en vía de recursos.

En la queja 01548/08, el promotor, internado en el Centro Penitenciario de Quatre Camins, manifestó que, a raíz de una discusión con dos funcionarios por entrar con un cigarrillo en la sala de día, fue conducido entre cancelas y le dio un puñetazo al funcionario. Posteriormente, fue conducido al módulo de sancionados, donde cumplió la sanción impuesta. La persona interesada manifiesta que, durante tres días, estuvo atado de manos y pies, sin ingerir ningún tipo de alimento y sin tomar la medicación. También expone que le han devuelto al primer grado de tratamiento penitenciario por todos los expedientes acumulados.

El juez de vigilancia penitenciaria tiene que garantizar la legalidad de todo proceso disciplinario y sancionador

La información facilitada por el Departamento de Justicia ponía de relieve que el interno había estado durante dos días en situación de aislamiento provisional, pero que no fue hasta tres días después de haber cesado la aplicación de los medios coercitivos que se notificó al juez de vigilancia penitenciaria (JVP) para que realizara el control sobre la idoneidad o no de la aplicación de la medida. Ante esta comunicación, el juez de vigilancia penitenciaria se da por enterado y notifica a la dirección del centro su conformidad (aceptación jurídica de los hechos) o disconformidad (desproporción de la medida), en cuyo caso deja sin efectos los medios coercitivos utilizados. Si la notificación se produce tres días después del cese de estas medidas, el control jurisdiccional para salvaguardar derechos fundamentales de los internos en la aplicación de los medios coercitivos no se produce.

En este sentido, se recordó al Departamento la necesidad de cumplir con los deberes legales que le son

encomendados, como, por ejemplo, comunicar inmediatamente al juez de vigilancia penitenciaria la adopción de los medios coercitivos, de acuerdo con lo establecido por el artículo 72 del Reglamento Penitenciario.

La notificación de los medios coercitivos al JVP es una de las funciones de control judicial para garantizar la salvaguardia de los derechos fundamentales

El Departamento de Justicia no aceptó el recordatorio de deberes legales, puesto que, como expuso en su informe, ésta era una práctica habitual en todos los centros penitenciarios, y los jueces de vigilancia nunca se habían opuesto a ella.

Se pidió que se volviese a valorar la obligación que tienen los equipos directivos de los centros penitenciarios de Cataluña sobre la necesidad de comunicar inmediatamente al juez de vigilancia penitenciaria la adopción y el cese de la aplicación de los medios coercitivos, tal y como refleja la legislación penitenciaria.

En el momento de elaboración del informe, el Departamento de Justicia no ha enviado su valoración a la petición efectuada por la institución, relativa a considerar, nuevamente, el recordatorio de deberes legales.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 01548/08	Medidas coercitivas aplicadas y no comunicadas al juez de vigilancia penitenciaria

11. Procedimiento disciplinario

El artículo 231 del Reglamento Penitenciario establece que el régimen disciplinario de los reclusos tiene que encaminarse a garantizar la seguridad y el buen orden regimental y a conseguir una convivencia ordenada. También dispone que el régimen disciplinario se debe aplicar a todos los internos, con independencia de su situación procesal y penitenciaria.

El concepto de régimen disciplinario queda, pues, definido como el conjunto de normas que regulan las conductas tipificadas como faltas administrativas, cuya comisión por parte de los internos da lugar a la imposición de diver-

sas sanciones, según el grado de ejecución, de participación y de culpabilidad, entre otros, con el fin de garantizar la seguridad y el buen orden regimental.

La vida en un centro penitenciario obliga al establecimiento de unas normas mínimas de convivencia, las cuales, cuando se transgreden, obligan a la actuación de la Administración penitenciaria para corregir, intimidar y evitar futuras conductas apartadas de la legalidad.

No obstante, la existencia de un régimen disciplinario específico en el ámbito penitenciario no implica que las personas reclusas se vean privadas de las garantías procesales que se derivan del artículo 24 CE, que se tienen que proyectar sobre las actuaciones dirigidas a ejercer la potestad sancionadora de la Administración. A pesar de las peculiaridades del régimen disciplinario, en que concurren razones evidentes que hacen necesaria la rápida represión de la mala conducta de los internos, no significa que la justicia se pare en las puertas de las cárceles, sino que es preciso garantizar los derechos procesales de los internos en todo el procedimiento sancionador.

El régimen disciplinario no puede vulnerar las garantías procesales

Los derechos y las garantías aplicables al procedimiento disciplinario penitenciario son los siguientes: derecho a ser informado de la acusación, derecho a la defensa en proceso contradictorio, derecho a no declarar contra uno mismo ni a confesarse culpable, derecho a asesorarse durante la tramitación del expediente, derecho a la utilización de los medios de prueba adecuados para la defensa, derecho a la presunción de inocencia, derecho a la motivación de las resoluciones sancionadoras y derecho al control de la potestad disciplinaria de la Administración penitenciaria.

La queja 03870/09 hace referencia a la incoación de un expediente disciplinario a raíz de una incidencia ocurrida en el módulo residencial 7 del Centro Penitenciario de Quatre Camins. Los hechos pasan durante el reparto de la medicación, donde el interesado pide una crema recetada el día anterior a los servicios médicos y le informan que no se la pueden facilitar porque no se encuentra en la farmacia del centro. Posteriormente, y según la versión de la Administración penitenciaria, la persona interesada increpa al médico y le pregunta por la crema con un tono chulesco y despectivo.

En el escrito de respuesta al pliego de cargos, la persona interesada niega los hechos imputados y ofrece una versión diferente de la recogida en el informe emitido por la funcionaria. Niega haber insultado ni faltado al respeto a nadie y solicita la práctica de la prueba testifical de

miembros de los servicios médicos, otra funcionaria de vigilancia, un criminólogo y una enfermera, los cuales podrían haber visto lo que había pasado. Las pruebas testificales propuestas fueron denegadas, porque, según la instructora del expediente, no modificaban su resolución.

Sin poner en tela de juicio los hechos que se incoaban en contra del interno, el Síndic observó una doble vulneración del derecho a la defensa, ya que, por una parte, la denegación de las pruebas testificales propuestas por el interno sí que podrían haber modificado la resolución del expediente. Y, por otra parte, se observa una falta de motivación en la denegación de las testificales propuestas, porque el automatismo de denegarlas “por innecesarias, ya que no alteran la resolución del expediente”, no está suficientemente fundamentado.

En este sentido, se ha sugerido, por una parte, que, ante los procedimientos sancionadores incoados contra los internos, la denegación de las pruebas propuestas esté debidamente fundamentada y se modifique el formulario para que el instructor del expediente pueda motivar su denegación, sin tener que utilizar las fórmulas actualmente propuestas, que no ofrecen la fundamentación requerida y vulneran el derecho de defensa del interno; y, por otra parte, que, de acuerdo con la anterior, siempre y cuando el interno solicite la asistencia de otros profesionales para preparar su defensa en el procedimiento disciplinario, se le facilite y así pueda defender sus intereses inherentes. Actualmente, la institución está pendiente de recibir la valoración de las sugerencias formuladas.

No se fundamenta lo suficiente la desestimación de las pruebas propuestas por los internos en el procedimiento disciplinario

En cuanto a la queja O 03942/09, la persona interesada manifestaba la disconformidad con el hecho de haber estado suspendido de su puesto de trabajo de los talleres productivos del CIRE en el Centro Penitenciario de Quatre Camins por haber tirado a la basura unas batas que confeccionaban. La información recibida de la Administración penitenciaria ponía de relieve que hasta la finalización del expediente disciplinario, y dependiendo de la resolución, no se daría por finalizada la resolución contractual del interno con el CIRE.

Posteriormente, la persona interesada envió una copia del pliego de cargos del expediente disciplinario, relativo a los

hechos ocurridos en los talleres del CIRE en fecha 31 de julio de 2009, en que se expone que la incoación del expediente disciplinario se hizo en fecha 14 de octubre de 2009; eso significa que se incoó un expediente disciplinario casi tres meses después de los hechos. Por lo tanto, en el momento que el Síndic de Greuges recibió el informe, el expediente al que se hacía referencia aún no se había incoado.

Por otra parte, la persona interesada también envió un certificado sobre la extinción de la relación laboral penitenciaria, de 29 de septiembre de 2009, fecha que coincide con la de los efectos. Como se puede observar, la extinción del puesto de trabajo se produjo antes de la resolución del expediente disciplinario, ya que éste no se había iniciado.

En este sentido, se ha pedido nuevamente al Departamento de Justicia una explicación sobre la gestión de los datos aportados en la solicitud de información porque no coinciden en las fechas los datos facilitados por la Administración con las aportadas objetivamente por la persona interesada. En el momento de la elaboración del informe aún no se ha recibido respuesta alguna de la Administración.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 03870/09	Falta de fundamentación en la denegación de pruebas
Q 03942/09	Incoación de expediente disciplinario dos meses después de los hechos

12. Trabajo penitenciario

Según el artículo 1 del Real Decreto 782/2001, de 6 de julio, que regula la relación laboral de carácter especial de los penados que llevan a cabo actividades laborales en talleres penitenciarios y la protección en la Seguridad Social de los sometidos a penas de trabajo en beneficio de la comunidad, se considera relación laboral penitenciaria la relación laboral de carácter especial existente entre el organismo autónomo de trabajo penitenciario y formación para la ocupación u organismo autonómico equivalente, en Cataluña, al Centro de Iniciativas para la Reinserción-CIRE, y los internos que desarrollen una actividad laboral en los talleres productivos de los centros penitenciarios, así como la de quien cumpla penas de trabajo en beneficio de la comunidad.

El trabajo penitenciario constituye un elemento fundamental del tratamiento que tiene la finalidad de preparar a los internos para el acceso al mercado laboral cuando consigan la libertad, y es preciso recordar que la actividad laboral que cumplen dentro de la cárcel es una actividad remunerada. Para fijar la remuneración, sólo se hace referencia a dos parámetros: el rendimiento normal de la

actividad de la que se trate y el horario de trabajo efectivamente cumplido. La categoría profesional del trabajador también se tiene en cuenta.

La queja 05267/08 hace referencia a un interno ingresado en el Centro Penitenciario Ponent. La persona interesada manifestaba que el jefe de módulo que hay durante la semana le había dado un destino, consistente en recoger la ropa sucia los jueves y entregar las sábanas limpias el domingo. Sin embargo, el jefe de módulo de fin de semana le dio de baja por bajo rendimiento. El Departamento de Justicia informó que en la celda del interno se encontraron unas sábanas que se tendrían que haber recogido el día anterior. El Síndic consideró que este hecho era puntual y, en consecuencia, que no había suficientes elementos o indicios que demostrasen que la persona interesada había desarrollado de manera inadecuada su trabajo.

El trabajo en prisión está considerado una herramienta al servicio del tratamiento penitenciario

Nada impedía al jefe de módulo de fin de semana hacer una advertencia correspondiente que si continuaba una trayectoria involutiva lo daría de baja. Al interno no se le dio la posibilidad de explicar o de exponer las alegaciones necesarias para la defensa de sus intereses.

El Síndic consideró que la actuación del funcionario había sido desproporcionada por haber adoptado la decisión discrecional de dar de baja a la persona interesada del trabajo que desempeñaba. Asimismo, puso de relieve un rigor innecesario en la aplicación de una medida que no favorecía en nada las relaciones humanas en el ámbito penitenciario, a la vez que podía perturbar la evolución del tratamiento del interno. Una decisión que puede influir directamente en este tratamiento tendría que haber sido debidamente evaluada por la junta de tratamiento, sin perjuicio de la participación en estos asuntos del personal del ámbito de régimen interior.

Ante las consideraciones formuladas, el Departamento de Justicia manifestó que en todas las decisiones que se toman en los centros penitenciarios relativas a los internos interviene más de un profesional, y no aceptó las consideraciones formuladas.

Con relación a la queja 02350/09, un interno del Centro Penitenciario Brians 1 se dirigió al Síndic porque le denegaban las solicitudes de trabajo que presentaba a la junta de tratamiento y al director. La información facilitada por el Departamento de Justicia estima que no es procedente que el interno trabaje en los talleres productivos del CIRE

del centro, por su peligrosidad, conflictividad y largo historial de fuga. El programa de tratamiento individualizado del interno tampoco contempla la intervención en lo que concierne a los hábitos laborales.

El artículo 10.2.e del Real Decreto 782/2001 establece que la relación laboral penitenciaria se puede extinguir por razones de disciplina y de seguridad penitenciaria. Si el motivo de seguridad sobreviene una vez iniciada la relación laboral, se extingue esta relación, pero, si ya existe previamente, no es preciso iniciarla.

Sin embargo, se sugirió al Departamento de Justicia que, visto que los motivos de seguridad no aconsejaban que desarrollase ningún tipo de actividad laboral, se analizase la posibilidad de una ubicación en un destino que no comportara riesgos para la seguridad colectiva del centro, como, el destino que ya había solicitado anteriormente de auxiliar de informática. La institución está pendiente de la valoración de la sugerencia formulada.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 03870/09	Baja del puesto de trabajo
Q 02350/09	Falta de acceso a los talleres productivos por motivos de seguridad

13. Videoconferencias y visitas

El artículo 49.2 del Reglamento Penitenciario regula, entre otras figuras, las comunicaciones de los internos con el Síndic de Greuges, las cuales no se pueden suspender, ni ser objeto de intervención o de restricción administrativa de ningún tipo.

Este año, miembros del Área de Seguridad Pública y Relaciones Sociales del Síndic han atendido presencialmente a internos de los diversos centros penitenciarios.

Este año ha habido un incremento de un 22% de internos atendidos por videoconferencia

El uso de la videoconferencia ha sido un recurso habitual para tratar de manera rápida la solicitud de los internos. Durante el año 2009, se han hecho un total de 27, repartidas de la manera siguiente: 6 con el Centro Penitenciario Brians 1; 5 con el Centro Penitenciario Brians 2; 9 con el Centro Penitenciario de Quatre Camins; 2 con el Centro Penitenciario de Lledoners; 4 con el Centro Penitenciario Ponent y 1 con el Centro Penitenciario de Tarragona. En estas videoconferencias se han atendido a un total de 67 internos.

10.3. Administración de justicia

1. Introducción

En este capítulo se incluyen las quejas de los ciudadanos por el funcionamiento de la Administración de justicia.

Este año, una vez más, la gran parte de las quejas recibidas hacen referencia a los retrasos en la tramitación de algunos procedimientos judiciales, a las disfunciones en algunos registros civiles y al funcionamiento de los colegios profesionales, en particular, los colegios de abogados.

En materia de dilaciones indebidas, la actividad desarrollada por el Síndic de Greuges se ha centrado en dar traslado de las quejas en que se aprecia una dilación injustificada a la Presidencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, a fin de que se interese por los motivos del retraso y adopte las medidas oportunas.

En cuanto a las quejas sobre registros civiles, este año se han centrado en la preocupación de los ciudadanos por la lentitud en la tramitación de los asuntos y por el trato recibido, y, en definitiva, hacen referencia al incumplimiento del derecho a una justicia atenta y ágil. Cabe decir, no obstante, que la proporción de quejas recibidas sobre esta cuestión ha sido manifiestamente inferior en comparación con el año anterior, lo que es el resultado de las mejoras operadas por el Departamento de Justicia en este ámbito.

Es preciso señalar también que, en materia de registros civiles, el informe da cuenta de la actuación de oficio abierta en 2007 sobre este tema y finalizada este año (A/O 03714/07).

En cuanto a las quejas sobre colegios profesionales, cabe destacar, una vez más, por el volumen de quejas recibidas, las relativas a los ilustres colegios de abogados de Cataluña. Sobre esta materia, este año el Síndic da cuenta de los resultados de la actuación de oficio 04327/07, que inicialmente se abrió a raíz de las quejas recibidas sobre el funcionamiento de los servicios de orientación jurídica de los colegios de abogados de Cataluña, pero que también se ha hecho extensible al análisis de otras variables del funcionamiento de estos colegios.

En este apartado, destacan también las quejas recibidas con relación a otras corporaciones profesionales: médicos, psicólogos, odontólogos y estomatólogos, ingenieros, entre otros.

Finalmente, el último apartado de este capítulo se dedica a recoger los resultados de la actuación de oficio abierta en el año 2007 con el título "Autonomía asociativa y régimen de responsabilidad de las organizaciones no gubernamentales".

Desde la perspectiva legislativa, es preciso señalar que, para la modernización de la justicia, se han dado pasos en los últimos años, algunos de los cuales han significado una gran actividad normativa. No obstante, el gran paso se ha puesto en marcha este año, con la aprobación de la Ley 13/2009, de 3 de noviembre, de Reforma de la Legislación Procesal para la Implantación de la Nueva Oficina Judicial, y la Ley Orgánica 1/2009, de 3 de noviembre, complementaria de la anterior, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.

La implantación de la nueva oficina judicial se configura, pues, como uno de los medios esenciales para conseguir dar a la Administración de justicia una mayor agilidad y calidad en la respuesta al ciudadano.

En este proceso de modernización de la Administración de justicia también destaca la publicación del Real Decreto 95/2009, de 6 de febrero, por el que se regula el sistema de registros administrativos de apoyo a la Administración de justicia. Una de las novedades más destacadas de esta norma es la creación del registro central de medidas cautelares, requisitorias y sentencias no firmes, que completa los registros de penados, de protección de las víctimas de la violencia doméstica, de rebeldes civiles y de sentencias de responsabilidad penal de menores.

En el ámbito legislativo, finalmente, destaca la Ley de Mediación en el ámbito del derecho privado, que este año ha aprobado el Parlamento de Cataluña y que amplía los supuestos de mediación familiar e introduce la mediación civil en el ámbito del derecho privado para poder ampliar los campos de intervención de esta herramienta de solución de conflictos y reducir así la carga de trabajo de los órganos judiciales en Cataluña.

2. Dilaciones indebidas

Tal y como se desprende de la doctrina del Tribunal Constitucional sobre el derecho a un proceso sin dilaciones indebidas, este derecho no se identifica con la duración global de la causa ni con el incumplimiento de los plazos procesales.

Así, a raíz de el estudio de algunas quejas, se ha constatado que las numerosas incidencias procesales, de carácter necesario e inevitable, la pluralidad de partes o la complejidad de determinados procesos pueden explicar la duración de algunos procedimientos y, en consecuencia, este hecho no lleva a afirmar que se trata de un caso de dilaciones indebidas (Q 00124/09, Q 04504/08 y Q 05650/08).

Por contra, cuando se ha tratado de situaciones relacionadas con carencias estructurales de la organiza-

ción judicial, la jurisprudencia ha afirmado en numerosas ocasiones que las deficiencias estructurales de los órganos judiciales no impiden apreciar la existencia de una vulneración del derecho a no sufrir dilaciones.

Las deficiencias estructurales de los órganos judiciales no excusan la obligación de garantizar el derecho a no sufrir dilaciones

Son ejemplo de ello las quejas 00117/09 y 04184/08, en que los retrasos en la tramitación de un procedimiento tenían el origen en una causa estructural. En el primer caso (Q 00117/09), el promotor de la queja denunciaba que desde que presentó la demanda ante el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 1 de Santa Coloma de Gramenet el 2007, aún no habían tenido noticia sobre cuando se produciría el acto de juicio oral. Según la información enviada por la Presidencia del Tribunal Superior de Justicia, los retrasos fueron causados por la falta de personal del órgano jurisdiccional y, en concreto, por las bajas laborales y no previsibles que una de las funcionarias responsables de la tramitación del expediente presentó. Esta situación dio lugar a que la tramitadora en cuestión fuese objeto de expediente gubernativo y que la Dirección General de Recursos de la Administración de Justicia decidiese incoarle unas diligencias informativas. Pese a todo, finalmente se acordó la apertura del juicio oral.

En el caso de la queja 04184/08, los retrasos estaban causados por el alto nivel de saturación de la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justicia, lo que motivó que hubiese sido objeto de una atención especial por la Sala de Gobierno de la Presidencia.

En otros casos, el estudio de las quejas ha puesto de manifiesto que la lentitud en la tramitación de un procedimiento obedecía o era causada, también, por el elevado volumen de trabajo que soportaba el juzgado (Q 02817/09). Es el caso del Juzgado de Primera Instancia número 2 de Sabadell, en que el elevado volumen de trabajo que soportaba era muy superior al que tendría que asumir con normalidad un juzgado de sus características. En este sentido, la Presidencia indicó que próximamente se interesaría por las circunstancias de este juzgado, así como de otros de Sabadell que presentaban problemas similares.

En la queja 02179/09, la lentitud en la tramitación de un recurso estaba causada por el elevado número de asuntos pendientes de resolución a la sección sexta de la Audiencia Provincial de Barcelona, lo que motivó la

petición de un magistrado de refuerzo para esta sección por parte de la Sala de Gobierno de la Presidencia del Tribunal Superior de Justicia.

También cabe destacar un caso en que se puede concluir que el carácter injustificado de los retrasos producidos en un procedimiento de divorcio eran imputables al titular del juzgado, el de Primera Instancia e Instrucción número 2 de Vic, lo que motivó que la Sala de Gobierno de la Presidencia acordase sancionarle porque consideró el hecho constitutivo de infracción disciplinaria (Q 02366/08).

Finalmente, la dilación no justificada en la tramitación de un procedimiento de abusos sexuales dio lugar a que la Sala de Gobierno de esta presidencia acordase solicitar al Juzgado de Menores número 4 de Barcelona que acelerase la tramitación y que informase a la Sala del estado de la ejecución en el plazo de tres meses (Q 02730/09). Cabe decir que se había instado a su ejecución en enero de 2007 y, pese a haber solicitado repetidamente el impulso procesal oportuno, aún no se habían practicado las diligencias judiciales.

Sobre esta cuestión, es preciso señalar que la jurisprudencia del Tribunal Constitucional ha establecido que la prohibición de retrasos injustificados en la marcha de los procesos judiciales impone a jueces y tribunales el deber de obrar con la celeridad que les permita la duración normal o acostumbrada de los litigios de la misma naturaleza y con la diligencia debida en el impulso de las diferentes fases por las que pasa un proceso.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 00117/09	Retrasos causados por la falta de personal
Q 04184/08	Retrasos causados por el alto nivel de saturación de la sala
Q 02730/09	
Q 02817/09	Lentitud por el elevado volumen de trabajo del juzgado
Q 02179/09	Lentitud por el número de asuntos pendientes de resolución
Q 02366/09	Retrasos imputables al titular del juzgado

3. Registros civiles

Este año se ha finalizado la actuación de oficio 03714/07, abierta en 2007, sobre registros civiles y de cuyo curso se ha dado cuenta en los informes de los últimos dos años.

La actuación integra la totalidad de quejas que ha recibido el Síndic sobre registros civiles durante el periodo 2007-2008. A la vez, también se ha considerado oportuno incluir las quejas que, si bien son del 2006, se finalizaron en 2007.

El documento final resultante de la actuación de oficio se estructura en nueve apartados. El octavo contempla

las conclusiones que pretenden destacar los aspectos más relevantes del estudio y el noveno contempla propuestas y recomendaciones.

La obtención de certificados por vía telemática ahorra a los ciudadanos haberse de desplazar al Registro Civil

En lo que concierne al apartado de conclusiones, desde el punto de vista de desarrollo tecnológico e informático, se concluye que la implantación de las nuevas tecnologías en la Administración de justicia y, en concreto, en los registros civiles, es una de las herramientas más eficaces para contrarrestar la situación de colapso y saturación que presentan. El servicio en línea permite a los ciudadanos ahorrarse los desplazamientos a los registros civiles y perder tiempo innecesariamente para hacer determinados trámites, ya que se pueden obtener certificados por vía telemática.

Bajo el punto de vista de desarrollo organizativo, se concluye que han sido necesarios cambios urgentes en las estructuras organizativas e implantar un nuevo modelo de organización y de atención a los ciudadanos más adecuado a las necesidades de los usuarios del Registro Civil.

En respuesta a estas conclusiones, el Departamento de Justicia ha informado de las líneas de mejoras puestas en marcha y de las acciones de mejora que se han llevado a cabo o están en fase llevarse a cabo, como, por ejemplo, que, en Barcelona, los certificados se envían casi al día y en el resto de registros también se está priorizando la gestión y la tramitación de las peticiones de certificados recibidos por medios telemáticos.

En lo que concierne al apartado de propuestas y recomendaciones del Síndic, cabe destacar:

- Bajo el punto de vista de atención telefónica, es preciso dotar a los registros civiles de una centralita telefónica que permita disponer como mínimo de dos líneas destinadas a facilitar información general.
- Bajo el punto de vista de atención presencial, son necesarios puntos de información y de atención a los usuarios con funciones de orientación general del edificio, información básica de los trámites del registro, dudas sobre el funcionamiento del sitio web o sobre trámites que se puedan hacer vía telemática.
- Es preciso ampliar el horario de atención al público y hacer extensible en los registros con mayor volumen y

carga de trabajo la iniciativa del Registro Civil Único de Barcelona de abrir dos tardes a la semana.

- En cuanto a la tramitación de los certificados por Internet, es preciso incorporar nuevos servicios, como, por ejemplo, un sistema de cita previa para las inscripciones de nacimiento y para las tramitaciones de expedientes de matrimonio, fe de vida o nacionalidad.
- Sin perjuicio de que las plazas vacantes se cubran con interinos, es preciso que el Departamento de Justicia proponga al Ministerio de Justicia readaptar las plantillas de titulares a las necesidades actuales de la justicia, de modo que se reduzca el número de vacantes de personal auxiliar que existe en la actualidad en Cataluña.

El Departamento de Justicia ha informado que acepta las propuestas del Síndic, ya que inciden en las medidas de mejora organizativa que es preciso implantar en todos los registros civiles:

Así, en lo que concierne a la atención telefónica, el Departamento acepta que es uno de los aspectos en que se precisan más mejoras en la mayoría de registro civiles.

En lo que concierne a la atención presencial, acepta que es uno de los aspectos que requieren más consideración y, a la vez, informa de puntos de información y de atención al ciudadano que se han puesto en marcha.

En cuanto a la necesidad de ampliar el horario por las tardes, el Departamento reconoce que la apertura de dos tardes por semana del Registro Civil de Barcelona ha sido una medida que ha reportado beneficios y buenos resultados, pero no se pronuncia sobre la posibilidad de hacerlo extensible a otros registros civiles.

En cuanto a la necesidad de incorporar nuevos servicios en la tramitación de los certificados por Internet, como, por ejemplo, el sistema de cita previa, el Departamento valora esta propuesta muy positivamente e informa que se está trabajando en ella. En concreto, señala que se está trabajando en la implantación de las agendas electrónicas en todos los registros para poder facilitar estas citas por Internet.

Finalmente, en lo que concierne a las últimas propuestas formuladas (necesidad de dotar a los registros civiles de personal suficiente y debidamente formado), el Departamento sólo informa de la voluntad de incrementarlo y, en este sentido, señala los porcentajes de plantilla aumentados y, a la vez, reconoce la necesidad de mejorar notablemente el aspecto de formación del personal que constituye la bolsa de personal interino.

Con relación a las quejas que ha recibido el Síndic durante este 2009, es preciso señalar que las relativas al Registro Civil Central, la mayoría de las cuales denunciaban la lentitud de este registro en la tramitación de los expedientes

de matrimonio, se han trasladado al Defensor del Pueblo, (Q 03217/09, Q 03445/09, Q 01254/09, Q 00364/09 y Q 03546/09).

En cuanto a las quejas sobre disfunciones detectadas en algunos registros civiles de Cataluña, destacan, por tipo de problemáticas, las quejas que se destacan a continuación.

Sobre la lentitud en la tramitación y la inscripción de expedientes de matrimonio, la queja 03899/08 en lo que concierne al Registro Civil de Badalona. En este caso, el promotor de la queja denunciaba el tiempo de espera para iniciar las tramitaciones en su expediente de matrimonio. A raíz de la información recibida del Departamento de Justicia, se constató que una de las problemáticas principales del registro hacía referencia a esta cuestión. Por este motivo se introdujeron cambios organizativos que mejoraron la tramitación de estos expedientes, de manera que se redujo el tiempo de espera inicial considerablemente: de un año a un par de meses aproximadamente.

Es preciso trabajar en la implantación de las citas electrónicas en todos los registros civiles

Sobre la lentitud en la tramitación y la inscripción de expediente de declaración de presunción de nacionalidad española de menores de edad, la queja 01014/09 por lo respecta al Registro Civil de Vilafranca del Penedès. En este caso, en el momento que la interesada formuló la queja, el plazo de resolución de expedientes de esta naturaleza era aproximadamente de catorce meses. Después de las acciones de mejora que se llevaron a cabo en el Registro Civil de Vilafranca del Penedès se constató una reducción considerable de estos plazos y, así, en el momento de finalizar la queja, el plazo para tramitarlos estaba, aproximadamente, alrededor de los tres meses.

Sobre la atención telemática, en particular, sobre los problemas y las dificultades detectadas en el avance de las citas para iniciar los trámites de nacionalidad, destacan las quejas 00622/09 y 05113/08, en lo relativo al Registro Civil Único de Barcelona. Así, los promotores denunciaban que, habiendo solicitado la nacionalidad a finales de 2008, no les daban cita hasta el mes de septiembre de 2010. El Síndic se dirigió al Departamento de Justicia y éste le informó que, aparte de las mejoras, se estaban avanzando las citas, lo que implicaba una mayor reducción del tiempo de espera. Sin embargo, este sistema presentaba una serie de inconvenientes: los usuarios no disponían de toda la documentación necesaria, no se presentaban el día y la hora señalados, había solicitud de múltiples citas, etc.

Estas incidencias explicaban que se alargase de nuevo el tiempo de espera mencionado.

Entonces, el Departamento informó que esta aplicación de gestión de las citas electrónicas estaba pendiente de instalación. Sin perjuicio de ello, en el marco de el estudio de la queja 05113/08, se trasladaron al Departamento de Justicia toda una serie de sugerencias, que se han aceptado. En síntesis, son la necesidad de prever más citas diarias de las realmente óptimas para asegurar un porcentaje por día aproximado del 100% ante el 20% existente; y el hecho de que, cuando un usuario citado no disponga de toda la documentación, se avance a otro usuario, a pesar de que el primero conserve su número de lista, para que lo puedan citar en la mayor brevedad posible tan pronto disponga de toda la documentación; y la necesidad de maximizar los esfuerzos para implantar, cuanto antes mejor, la aplicación informática que permita detectar múltiples citas.

Sobre la atención telefónica, la institución pudo comprobar la imposibilidad de contactar telefónicamente porque la centralita continuamente está colapsada, a raíz de el estudio de la queja 02135/09, en lo relativo al Registro Civil Único de Barcelona. El Síndic se dirigió al Departamento de Justicia para pedir información sobre las incidencias técnicas detectadas. El Departamento ha informado que la Gerencia Territorial del Ministerio de Justicia en Barcelona le ha comunicado que el cambio de centralita en el edificio del Registro Civil de Barcelona es inminente. Cabe considerar, pues, que este cambio significará que el teléfono dejará de estar colapsado y mejorará la atención telefónica que se presta a los usuarios. Por su parte, el Ministerio de Justicia ha llevado a cabo una campaña para dar a conocer un teléfono de información sobre temas de registros civiles y de nacionalidad, que facilitará la información general sobre los trámites de los registros civiles.

Sobre el horario de atención al público, la propia promotora de la queja 02135/09 manifestaba que desde el teléfono de atención al ciudadano del Registro Civil de Barcelona sólo se informaba que el horario de atención al público era por la mañana, de lunes a viernes y de 9 a 14 horas, pero que, en cambio, se omitía el nuevo horario de tarde del Registro Civil de Barcelona, los lunes y miércoles, de 16 a 18 horas.

Por todo ello, el Síndic sugirió al Departamento de Justicia que, durante el tiempo que la centralita había quedado obsoleta y ante la imposibilidad de corregir esta problemática porque era responsabilidad del Ministerio de Justicia, se tendría que haber arbitrado alguna medida preventiva para asegurar que las personas estaban informadas de esta cuestión y de la dificultad de contactar telefónicamente con el Registro. A modo de ejemplo, en la página web que contiene información relativa al registro civil, a pie de página, se habría podido incorporar una nota explicativa sobre este asunto y sobre las previsiones de resolverlo. Del informe recibido no se desprende ningún pro-

nunciamento sobre esta cuestión, si bien se ha comprobado que se ha actualizado la información que parece en la propia página web y se ha establecido que el horario de atención al público es mañanas y tardes, y no sólo mañanas, como antes.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
A/O 03714/07	Funcionamiento de los registros civiles
Q 02135/09	Imposibilidad de contactar telefónicamente con el Registro Civil Único de Barcelona
Q 05133/08	Dificultad en el avance de citas para iniciar trámites de nacionalidad en el Registro Civil Único de Barcelona
Q 03899/08	Tiempo de espera para iniciar trámites de un expediente de matrimonio en el Registro Civil de Badalona
Q 01014/09	Plazo para tramitar expedientes de declaración de presunción de nacionalidad española de menores de edad en el Registro Civil de Vilafranca del Penedès

4. Formación y provisión del personal laboral e interino de los órganos jurisdiccionales de Cataluña

Tal y como se señalaba en el apartado anterior, este año se ha finalizado la actuación de oficio iniciada en 2008 sobre este tema, cuyo objetivo era doble: por una parte, conocer la realidad sobre los órganos judiciales bajo el punto de vista de la falta de formación del personal de auxilio judicial asignado y, por otra parte, analizar el funcionamiento de la política de personal desde el punto de vista de su redistribución entre las diversas plantillas de los órganos judiciales.

La metodología de trabajo utilizada se ha centrado en pedir información al Departamento de Justicia sobre cómo se organiza la convocatoria para constituir la bolsa de trabajo de interinos y, a la Presidencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, sobre las disfunciones que se habían detectado en los diversos órganos judiciales como consecuencia del desconocimiento por parte de su personal de las funciones que debía desempeñar en el puesto de trabajo asignado.

Del informe recibido de la Presidencia del Tribunal Superior de Justicia se desprende, entre otros, los problemas siguientes:

- El 40% de la plantilla se cubre con personal interino y buena parte de este personal, además, ha sido seleccionado de las bolsas comunes de desempleo, y no de la bolsa específica de Justicia.
- Además, a menudo, el curso de formación se lleva a cabo cuando la persona ya está adscrita a la oficina

judicial, o bien se lleva a cabo mucho antes de que la persona se incorpore a ella.

- Las tutorías individualizadas las imparten, en horas de trabajo, otros funcionarios, que, a la vez, tienen que desatender sus propias funciones para enseñarles.
- Finalmente, tampoco existe una formación especializada para los órganos judiciales específicos, excepto en contadas excepciones.
- La cobertura de vacantes y refuerzos de personal se ve restringida como consecuencia de la crisis económica.
- La falta de publicación del Decreto para la formación, selección y nombramiento de una nueva bolsa de trabajo de funcionarios interinos por parte del Departamento de Justicia no ha contribuido a la mejora de la situación.

Por su parte, el Departamento de Justicia, ha informado, en síntesis:

- Sobre cómo se lleva a cabo el proceso de selección y los contenidos de la formación que se imparte.
- De los criterios para la cobertura de bajas laborales y vacantes.
- En relación a las estrategias sobre el personal que presta los servicios en los órganos jurisdiccionales, se está elaborando una nueva normativa que regulará el proceso de selección de nombramiento del personal interino.
- Del compromiso del Departamento de adoptar las medidas de carácter organizativo necesarias para garantizar la prestación del servicio en los órganos jurisdiccionales.

Es preciso crear una nueva bolsa de personal interino especializado y con formación actualizada

Después del análisis de la información recibida, el Síndic ha dado por finalizada la actuación de oficio con el conjunto de sugerencias y propuestas de futuro, que son las siguientes:

- Necesidad de constituir una nueva bolsa de personal interino utilizando nuevos criterios, como, por ejemplo, la especialización.
- Necesidad de que las personas que accedan a la bolsa de trabajo tengan una formación actualizada.

- Realización de un estudio para determinar las cargas de trabajo que razonablemente puede asumir el personal no jurisdiccional, con el fin de reorganizar las plantillas y hacer su distribución más eficiente.
- Tratamiento, por parte de la Comisión Mixta Sala de Gobierno-Departamento de Justicia, de la situación y la cobertura de las plazas del personal no jurisdiccional en los juzgados y tribunales.
- Necesidad de proceder a convocatorias de oferta pública de ocupación para la promoción de los puestos relacionados con la Administración de justicia, con el objetivo que las plantillas de los diversos órganos judiciales estén cubiertas por el máximo número de funcionarios titulares.
- Las dificultades presupuestarias y las medidas de control del gasto no pueden afectar al personal no jurisdiccional adscrito a juzgados y tribunales, ya que la coyuntura económica actual ha comportado un aumento de pleitos en algunos partidos judiciales.

El Departamento ha respondido que las sugerencias se han incorporado en las diferentes negociaciones, tanto con el Tribunal Superior de Justicia de Cataluña como con sindicatos, por lo que se entiende que se han aceptado tácitamente y, en consecuencia, se hará el seguimiento oportuno de las mismas.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
A/O 04459/08	Formación y provisión del personal laboral e interino de los órganos jurisdiccionales de Cataluña

5. Colegios de abogados

Este año se ha finalizado la actuación de oficio 04327/07, abierta en 2007, sobre el funcionamiento del servicio de orientación jurídica de los colegios de abogados. Es preciso señalar que en 2005 ya se abrió una actuación de oficio sobre este mismo tema, pero esta última da un paso más allá, en el sentido de que integra el análisis de otras variables relativas al funcionamiento de estos colegios.

La actuación integra, por una parte, la totalidad de quejas que ha recibido el Síndic sobre colegios de abogados y, en particular, sobre los servicios de orientación jurídica durante el periodo 2006-2009 y, por la otra, un análisis detallado del funcionamiento de cada uno de los colegios estudiados. A la vez, también incorpora una valoración global de la diversa información que ha sido enviada por las distintas administraciones afectadas: el Departamento de Justicia, el Consejo de los Ilustres Colegios de Abogados de Cataluña y los diversos colegios de abogados.

En total, se han analizado diez colegios (Lleida, Mataró, Barcelona, Sant Feliu de Llobregat, Sabadell, Girona, Tarragona, Terrassa, Vic y Reus). Sin embargo, es preciso mencionar a los colegios que no han colaborado con el Síndic en la resolución de esta actuación porque no han respondido ni han enviado la información que se les solicitó en octubre de 2007 y en marzo de 2009, respectivamente. Estos colegios son los de Figueres, Granollers, Manresa y Tortosa.

En cuanto a los colegios de Manresa y Granollers, hay que decir que existen quejas abiertas que a estas alturas no se han podido finalizar porque, por una parte, en el caso de Manresa, se hizo una sugerencia al Colegio en agosto de 2008 y aún no ha respondido, pese a las dos reiteraciones formuladas; y, por otra parte, en el caso de Granollers, en mayo de 2009 se le hizo una solicitud de información y, pese a haberse reiterado en el mes de octubre, a estas alturas también está pendiente de respuesta (Q 02339/08, Q 02124/09).

Sobre el Colegio de Tortosa, a raíz del estudio de la queja 03206/09, fue necesario recordarle la necesidad de adoptar las medidas oportunas para agilizar la tramitación de la documentación que se le requería con motivo del estudio de una queja. A pesar de haber solicitado la copia de un dictamen en agosto de 2009, se tuvo que requerir en el mes de octubre y no se envió hasta noviembre.

A todos los efectos, las quejas tienen que ver con la disconformidad de los ciudadanos con la tramitación de la queja por parte del colegio, con relación al Colegio de Sant Feliu de Llobregat y el Colegio de Vic (Q 0594/09 y Q 01915/09); la disconformidad con la actuación del letrado, en particular, abogados de oficio, en cuanto al Colegio de Tortosa (Q 04502/09), y las relativas a la falta de respuesta o de información por parte del colegio respecto a las quejas y a las reclamaciones presentadas por los ciudadanos, en cuanto al Colegio de Abogados de Barcelona (Q 00322/09 y Q 01289/09).

Sobre la tramitación de estas quejas, se observa, de nuevo, que, cuando el Síndic interviene para pedir información sobre los hechos relatados por el promotor de la queja, la respuesta del colegio que es el objeto de la queja se ha resuelto. Por contra, en aquellos casos en que, a raíz de las actuaciones llevadas a cabo por el colegio, se ha considerado oportuno hacer una sugerencia y, en consecuencia, se les pide conocer cuál es su posición respecto a la resolución acordada, tardan en responder o bien a día de hoy todavía no han respondido (Q 00322/09 y Q 02339/08).

A modo de ejemplo, con relación al Colegio de Manresa, ante una resolución que se envió en agosto de 2008 en la que se le pedía que iniciase el procedimiento para declarar la posible nulidad o anulabilidad de una resolución dictada en el marco de unas diligencias informativas iniciadas contra un despacho de abogados, y las diversas reiteraciones efectuadas, todavía no han respondido. El

caso es suficientemente significativo porque, en el marco de estas diligencias informativas iniciadas, el colegio había dictado una resolución sin que fuese motivada y sin que se incorporasen a pie de resolución los recursos adecuados (Q 02339/08).

Cabe decir que la actuación de oficio integra la totalidad de estas quejas.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
A/O 04327/07	Funcionamiento del servicio de orientación jurídica de los colegios de abogados de Cataluña
Q 04502/09	Disconformidad con la actuación del letrado
Q 00594/09	Disconformidad con la tramitación de la queja por el colegio
Q 00322/09	Falta de información del colegio respecto a la queja presentada

6. Otras corporaciones de derecho público

Este año, a diferencia de otros años, se dedica un epígrafe específico a poner de manifiesto las quejas recibidas sobre otras corporaciones de derecho público. Es el caso de las quejas contra el Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos, el Colegio Oficial de Médicos, el Colegio Oficial de Psicólogos de Cataluña o el Colegio Oficial de Graduados Sociales.

La mayoría de estas quejas tienen en común que el objeto hace referencia a la falta de información o de respuesta expresa a las peticiones, quejas o reclamaciones efectuadas por los ciudadanos a los colegios profesionales en cuestión.

Por el número de quejas recibidas, destacan las relativas al Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Cataluña (Q 01796/08, Q 05148/08, Q 04855/08 y Q 04493/08). Así, en el caso de la queja 05148/08, ante el escrito presentado por la interesada ante el Colegio, éste le hizo el correspondiente acuse de recibo por el que se le comunicaba que se había pedido información sobre los hechos denunciados y que en el momento oportuno le informarían. A pesar de ello, a partir de entonces, la interesada no recibió ninguna otra información respecto a las actuaciones que el Colegio llevó a cabo.

Según el informe recibido del Colegio, no se le comunicó nada sobre el inicio o no de un procedimiento disciplinario porque en los hechos denunciados no se apreciaba ninguna falta deontológica por parte del profesional correspondiente. De acuerdo con ello, el Síndic trasladó al Colegio una serie de consideraciones respecto al deber de la Administración de dar

respuesta escrita a las cuestiones que los ciudadanos plantean por escrito, tanto en el marco de un procedimiento administrativo como cuando formulan quejas.

Es preciso garantizar el derecho del interesado a recibir una respuesta escrita y a conocer y ser informado del curso que sigue su queja

Se considera que es en cumplimiento de este trámite que se garantiza el derecho que tiene todo interesado a recibir una respuesta escrita a la cuestión planteada y el derecho a conocer y a ser informado del curso que sigue su queja. Finalmente, el Colegio aceptó estas consideraciones y, en este sentido, señaló que contestarían a la interesada para darle todas las explicaciones pertinentes, a fin de que su solicitud fuese atendida.

En el caso de la queja 04855/08, el recordatorio sobre el deber de responder expresamente se le hizo de nuevo al Colegio en los mismos términos que en el caso anterior. No obstante, todavía se está pendiente de recibir su respuesta.

La falta de respuesta de los órganos colegiados a las cuestiones que plantean los ciudadanos puede causarles indefensión e inseguridad jurídica

En lo que concierne al Ilustre Colegio Oficial de Graduados Sociales de Barcelona, el promotor de la queja planteaba que, habiendo presentado una denuncia al Colegio contra una letrada por su actuación profesional en un asunto que le encargó, aún no había recibido ninguna información respecto al estado del expediente. Del informe recibido se desprendía que, desde la fecha de recepción de la denuncia por el Colegio hasta que el interesado recibió una primera notificación respecto a las actuaciones llevadas a cabo, habían transcurrido casi tres meses y medio, pese a que le habían mantenido informado de forma verbal (telefónica) sobre el curso que seguía su queja.

Es por ello que se sugirió al Colegio que, cuando un ciudadano presentase una denuncia o una queja, se le informara lo antes posible de la iniciación o no de su tramitación y de las actuaciones que se tuviesen previsto llevar a cabo. Así, se considera que, cuando el ciudadano se dirige a la Administración, si bien no tiene la expectativa de una respuesta inmediata a las cuestiones que plantea por escrito, cuando se atrasa, puede generarle la percepción, aunque no sea cierta, de que su pretensión no recibe la atención adecuada. A la vez, la falta de información de los órganos colegiados a las cuestiones que plantean los ciudadanos por escrito en el marco de un procedimiento administrativo sancionador puede causarles indefensión e inseguridad jurídica (Q 00293/09).

En cuanto al Colegio Oficial de Psicólogos de Cataluña, el promotor de la queja denunciaba la demora en la resolución de un recurso de reposición (un año y siete meses). Una vez examinados los trámites seguidos, el Colegio también constató la existencia de un retraso en la resolución del expediente. A la vez, se ponía de manifiesto que las causas de dicho retraso habían sido exclusivamente organizativas y que se trataba de un caso excepcional, no equiparable, según el Colegio, a ningún otro expediente tramitado (Q 02627/08).

Ante las consideraciones formuladas sobre el deber de resolver y notificar en tiempo y forma, el Colegio respondió que había adquirido el compromiso para evitar que aquel hecho se volviera a reproducir porque era consciente de que, ante un procedimiento de esta naturaleza, estaba obligado a llevar a cabo una tramitación ágil y efectiva, sin dilaciones indebidas como las del caso objeto de la queja.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 05148/09	Colegio de Odontólogos y Estomatólogos
Q 04855/08	
Q 00293/09	Colegio Oficial de Graduados Sociales de Barcelona
Q 02627/08	Colegio Oficial de Psicólogos de Cataluña

10.4. Violencia de género

1. Introducción

En este ámbito, el Síndic ha continuado actuando de oficio para conocer cuál es el abordaje que hacen las diversas administraciones de esta cuestión.

Hasta ahora, las líneas de trabajo en este ámbito se habían centrado en conocer los servicios y los recursos, en el ámbito de la Generalitat, de cada uno de los departamentos afectados. Este año, como novedad, destaca la apertura de una actuación de oficio

nueva para conocer los servicios especializados de atención a la mujer de que disponen los entes locales. Se comenzará con algunos de los ayuntamientos de la provincia de Barcelona (A/O 00402/09).

El marco legal de referencia es la Ley 5/2008, de 24 de abril, del Derecho de las Mujeres a Erradicar la Violencia Machista, que establece los principios que orientan las intervenciones de los poderes públicos: la integralidad, la transversalidad y el compromiso para dar una respuesta firme y contundente, de manera que se rompe la visión asistencialista. Así pues, los poderes públicos se enfrentan a retos de gran magnitud. Por una parte, las distintas instancias tienen que buscar mecanismos de coordinación, a fin de dar una respuesta integral a las mujeres que se acercan a los servicios, y, por la otra, cada poder público implicado tiene que definir acciones específicas desde su ámbito de intervención.

En cuanto a los entes locales, se ha impulsado el desarrollo de las políticas de mujeres y la creación de servicios específicos. La Ley 5/2008 define un nuevo contexto de trabajo y desarrollo de los servicios de información y atención a las mujeres y un nuevo marco territorial para la planificación y la ejecución de estos servicios. Asimismo, la Ley reconoce el protagonismo del mundo local como el espacio más próximo donde se dirigen todas las mujeres que sufren o que han sufrido situaciones de violencia.

Es, pues, el ámbito de la Administración local, concretamente la provincia de Barcelona, el marco en el cual se enmarca la actuación de oficio y por la que se han conocido algunos de estos servicios específicos.

Este capítulo también da cuenta de otra actuación de oficio que se ha abierto y que está relacionada con las que se habían abierto hasta ahora sobre centros de acogida a mujeres maltratadas (A/O 02020/09).

En cuanto a las quejas, se pone de manifiesto un año más que el volumen de quejas que recibe el Síndic por violencia de género es bajo en comparación con el resto de áreas, lo cual se explica, sin duda, por su idiosincrasia específica.

Finalmente, es preciso señalar que, en materia de violencia de género, a pesar del marco de la actuación de oficio sobre visitas a comisarías de Mossos d'Esquadra, se han visitado las unidades instaladas para atender y tramitar los casos de violencia machista.

2. Recursos y servicios en materia de violencia de género

Tal y como se señalaba en la introducción, este año se ha abierto una actuación de oficio (A/O 00402/09) con la finalidad de conocer los recursos y los servicios

especializados de atención a las mujeres que sufren violencia machista de que disponen algunos de los municipios de Barcelona.

Este año, los municipios seleccionados han sido, por orden de visita, los de Cornellà, Santa Coloma de Gramenet, Sabadell y Barcelona. Lo que se ha puesto de manifiesto a raíz de las visitas es que los servicios que intervienen en situaciones de violencia de género son diferentes en cada uno de los municipios. Así, la ciudad de Barcelona es la que cuenta con más servicios de atención y de prevención.

A continuación, se describen, a grandes rasgos, algunos de estos servicios a raíz de las visitas que se han hecho, sin entrar a hacer ninguna valoración ya que esta actuación de oficio aún no ha concluido y continúa a lo largo del 2010.

En el caso de Cornellà, en el marco de las políticas que ha impulsado el Ayuntamiento, destaca que desde el año 2000 dispone de un protocolo de actuación y un circuito de intervención en casos de violencia de género para ofrecer una atención coordinada e integrada a las mujeres, y una respuesta global a las mujeres que sufren cualquier tipo de violencia de género.

Es en el marco de este protocolo que el CIARD (Centro de Información y Recursos para las Mujeres) tiene un papel muy importante bajo el punto de vista del tratamiento de la violencia de género.

Los servicios de información y atención a las mujeres tienen un papel muy importante desde el punto de vista del trabajo de la violencia de género

El CIARD de Cornellà es un recurso municipal que está concebido como un espacio de encuentro, de información, de asesoramiento y de debate para las mujeres, y se priorizan las que se encuentran en situaciones de dificultad. Por lo tanto, se trata de un servicio de atención generalista al cual se puede dirigir y derivar cualquier mujer, independientemente del problema que tenga.

En cuanto al municipio de Santa Coloma de Gramenet, se visitó el CIRI (Centro de Información y Recursos a las Mujeres) como servicio de información y atención a las mujeres. Este centro se enmarca en un protocolo de actuación que, según la información disponible, es anti-

guo y, por lo tanto, estaba pendiente de revisión para incorporar todo cuanto fuera necesario para adecuarlo a la nueva ley e introducir en ella a todos los estamentos, en particular, fuerzas y cuerpos de seguridad y centros de atención primaria.

En cuanto al municipio de Sabadell y en el marco del Programa de Igualdad Hombre-Mujer de la Regiduría de Igualdad, se visitó, por una parte, el Centro de Atención a la Mujer (CAD), que ofrece servicios de atención jurídica, psicológica, atención terapéutica y de acceso al centro de documentación. Por otra parte, el piso de emergencia, que acoge con carácter temporal a mujeres que tienen que salir de su casa mientras no se les encuentra una plaza en una casa de acogida.

Finalmente, en cuanto a la ciudad de Barcelona, los recursos y los servicios que se han visitado son: uno de los puntos de información y atención a las mujeres (PIAD), el Equipo de Atención a las Mujeres (EAD), el servicio de atención a niños y niñas que han sufrido violencia de género (SAN), el servicio de atención a hombres para la promoción de relaciones no violentas (SAH), la casa de acogida y la Agencia para el Abordaje Integral del Trabajo Sexual (Abits).

La ciudad de Barcelona, mediante el desarrollo del Plan Municipal contra la Violencia hacia las Mujeres, ha llevado a cabo una labor importante en el abordaje de la lucha contra este fenómeno a través de los diversos servicios y recursos en materia de violencia machista adscritos a la Regiduría de Mujeres y Juventud del Ayuntamiento de Barcelona.

Por servicios, los puntos de información y atención a las mujeres ofrecen asesoramiento y atención a las mujeres de la ciudad. Actualmente hay diez, uno por cada distrito de la ciudad.

El Equipo de Atención a las Mujeres es un servicio municipal ambulatorio de atención específica a las mujeres, y a sus hijos, que sufren violencia machista.

La casa de acogida es un servicio residencial temporal para las mujeres y sus hijos que han vivido situaciones de violencia y que no disponen de una red familiar y/o social de apoyo.

El servicio de atención a niñas y niños que han sufrido violencia de género en el ámbito familiar es un servicio de apoyo familiar que ofrece asesoramiento y ayuda a las familias que sufren o han sufrido situaciones de violencia machista, con atención tanto a los niños como a los padres y madres.

El servicio de atención a hombres es un espacio de información, de asesoramiento y de tratamiento dirigido a hombres que ejercen o han ejercido cualquier tipo de maltrato a su pareja o a sus hijos.

La Agencia para el Abordaje Integral del Trabajo Sexual es un servicio de atención integral y mediación para mujeres trabajadoras sexuales, en general, y específicamente, para las que trabajan en la calle.

A raíz de la visita de todos estos recursos, la valoración que se hace es muy positiva, tanto desde el punto de vista de los servicios que se ofrecen a todas las mujeres como del personal que trabaja en él. Cabe decir, sin embargo, que, puesto que la actuación de oficio tendrá continuidad durante este 2010 con la visita a otros municipios, una vez se concluya, se dará cuenta del resultado de las sugerencias y las recomendaciones que correspondan.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
A/O 00402/09	Recursos y servicios en materia de violencia de género en la provincia de Barcelona

10.5. Relaciones con las administraciones

En cuanto a los servicios penitenciarios, la relación con el Departamento de Justicia ha sido correcta, tanto por la información facilitada relativa a las quejas, como por las visitas a los centros penitenciarios. En algunos casos, la información facilitada en una primera respuesta ha sido insuficiente, de manera que ha sido necesario solicitarla nuevamente. Respecto a las visitas a los centros, es importante destacar los inconvenientes que algún directivo del centro ha puesto al personal de la institución, como, por ejemplo, el Centro Penitenciario Abierto 2 de Barcelona, en que el subdirector de tratamiento dijo que no esperaba la visita y que, por lo tanto, no podía atenderla, e instó a la institución a comunicar las visitas con la suficiente antelación. Sin embargo, hay que valorar positivamente el esfuerzo de los equipos directivos de los centros penitenciarios, que han facilitado la labor a los miembros del Área de Seguridad Pública y Relaciones Sociales, en lo que concierne a la atención de los internos que lo solicitan, tanto presencialmente como por videoconferencia. Por otra parte, el Departamento continúa sin aceptar las sugerencias formuladas por la institución y que inciden directamente en las prácticas penitenciarias, como, por ejemplo, informar al juez de vigilancia penitenciaria de la aplicación de un medio coercitivo en el mismo momento.

No se ha encontrado la manera de que la población interna se pueda dirigir a la institución mediante herramientas telemáticas, como, por ejemplo, desde una página web, con las limitaciones de seguridad adecuadas. Tampoco se ha facilitado que el Síndic disponga de buzones exclusivos en los centros penitenciarios para que los internos tengan un acceso más directo a él.

Finalmente, no se ha conseguido disponer de un terminal, únicamente con versión lectura, del Sistema de Información Penitenciaria en Cataluña (SIPC), que facilitaría mucho la gestión de las quejas y evitaría tramitaciones innecesarias de peticiones de información.

La relación con el Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación ha sido fluida y se han reducido considerablemente los tiempos de respuesta en las peticiones de información. Las visitas a las diversas sedes de regiones policiales, áreas básicas policiales y comisarías de distrito han transcurrido sin ningún tipo de incidencia y los mandos policiales han facilitado toda la información requerida. También cabe destacar positivamente las valoraciones de las sugerencias que la institución ha formulado, en el sentido de que, si ya se habían incorporado a las prácticas habituales policiales, igualmente se enviaron a las áreas afectadas, con el objetivo de que los mandos lo volvieran a recordar al conjunto de todos los agentes.

En lo que concierne a la Administración de justicia, durante el año 2009, el Síndic de Greuges ha continuado recibiendo quejas, principalmente sobre tres temáticas: presuntas dilaciones indebidas en la tramitación de procedimientos judiciales, disfunciones en los registros civiles y un funcionamiento deficiente de los colegios profesionales. Las peticiones de información, tanto al Departamento de Justicia como al Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, han sido contestadas, generalmente, dentro de un plazo razonable, hecho que ha facilitado la celeridad en la tramitación que ha llevado a cabo la institución directamente con la persona interesada. En lo que concierne las peticiones a los distintos colegios profesionales, ha sido necesario reiterar las peticiones para el envío de información a los colegios de abogados, en muchos casos hasta dos veces. Se destaca negativamente la relación con el Colegio de Abogados de Tortosa, que, a pesar de las reiteraciones, no sólo escritas, sino telefónicas, no ha valorado una sugerencia que el Síndic le hizo en el año 2008.

En el ámbito de la violencia de género, este año es preciso hacer una mención especial de la colaboración prestada por parte de las profesionales que han acompañado a las dos asesoras del área en las visitas a los diversos recursos y servicios de los municipios de Cornellà, Sabadell, Santa Coloma de Gramenet y Barcelona.

En cuanto al Departamento de Acción Social y Ciudadanía, la valoración que se debe hacer de las respuestas obtenidas a las solicitudes de información es, con carácter general, positiva.

10.6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

Queja 01213/07

Falta de actuación de la Secretaría de Servicios Penitenciarios ante una reclamación por la clasificación de grado y petición de tratamiento por motivos de salud mental

Una vez analizada toda la información, el Síndic sugiere analizar si en este caso es aplicable el contenido del artículo 60 del Código Penal, que permite la adopción de medidas de seguridad y, entre estas medidas, la de internamiento en centro psiquiátrico una vez pronunciada la sentencia firme.

Acepta la resolución

Queja 01283/08

Falta de respuesta del Colegio de Abogados de Girona a diversas reclamaciones por la asistencia jurídica gratuita

Una vez analizada toda la información, el Síndic sugiere que la Junta de Gobierno del Colegio acuerde desarchivar el expediente y se requiera al promotor que aporte la documentación necesaria para evaluar la concesión o no del beneficio de asistencia jurídica gratuita, teniendo en cuenta que no resultan afectados los derechos o intereses legítimos de terceras personas. La notificación correspondiente hay que redactarla en castellano.

Acepta la resolución

Queja 04035/08

Falta de respuesta del Colegio de Abogados a una denuncia contra la actuación profesional de un letrado

Una vez valorada toda la información, el Síndic sugiere que la corporación sea quien requiera de nuevo al letrado que haga entrega de la documentación mencionada. Pero esta vez solicita que el trámite mencionado se haga en la Secretaría de la Comisión de Deontología del Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona lo más pronto posible.

Acepta la resolución

Queja 01411/08

Pérdida de la documentación de un remolque por parte de los Mossos d'Esquadra del Departamento de Interior en un procedimiento judicial

Una vez analizada toda la información, el Síndic sugiere al Departamento de Interior que, puesto que la documentación reclamada fue extraviada por el cuerpo de los Mossos d'Esquadra, corresponde a este cuerpo policial reparar el funcionamiento anormal de su servicio. Por tanto, considera que, a fin de paliar los posibles perjuicios que el promotor puede haber sufrido, se tendría que emitir un certificado que le permitiese acreditar la propiedad del vehículo y obtener el duplicado de la documentación extraviada.

No acepta la resolución

Queja 00512/08

Denuncia de un interno del Centro Penitenciario Brians 1 de cacheos humillantes y maltratos por parte de funcionarios

Una vez estudiada toda la información, el Síndic sugiere que se instalen de manera progresiva cámaras

de grabación de imágenes en los centros penitenciarios catalanes, sobre todo en los lugares donde se lleven a cabo cacheos a los internos, en las dependencias de departamentos especiales (celdas de inmovilización) y en las unidades especiales de psiquiatría.

Acepta la resolución

Actuación de oficio 02537/07

Creación de centros especializados en tratamiento de trastornos límite de personalidad

Una vez analizada toda la información, el Síndic sugiere la necesidad de disponer de más medios y de asistencia en el ámbito de la salud mental que permitan el tratamiento en unidades especializadas de la red sanitaria, teniendo en cuenta que el tratamiento en estas unidades mejora tanto la situación clínica del paciente como sus relaciones sociales, y que combina actuaciones de tratamiento, tanto psicoterapéutico como psicofarmacológico.

Acepta parcialmente la resolución

Queja 05295/07

Denuncia de los cacheos vejatorios que se llevan a Cabo en el Centro Penitenciario Ponent

Una vez analizada la queja, el Síndic sugiere que medidas como, por ejemplo, ir a buscar el interno y comunicarle que se hará un cacheo en su celda para que éste pueda acompañar al funcionario serían propuestas más adecuadas para garantizar que no se vulnere el derecho a la intimidad del interno. En este caso concreto, el Síndic sugiere que hay una medida menos lesiva del derecho a la intimidad (un registro más respetuoso hacia la intimidad del interno).

Acepta la resolución

Actuación de oficio 05275/07

Vulneración del principio de legalidad y de reserva de ley en la Circular 2/2004 de la Secretaría de Servicios Penitenciarios, sobre el procedimiento de propuesta, elevación y seguimiento de la libertad condicional

Una vez analizada toda la documentación del expediente, el Síndic sugiere, en primer lugar, modificar y/o eliminar los tres criterios orientadores para la propuesta de aplicación del artículo 205 del Reglamento Penitenciario de la Circular 2/2004, puesto que restringen el acceso a la libertad condicional a la vez que innovan el ordenamiento jurídico establecido en el artículo 91.1 del Código Penal y el artículo 205 del Reglamento; en segundo lugar, adecuar el nombre de la Circular 2/2004 a la nomenclatura que se establece en el artículo 21.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, a instrucciones y órdenes de servicio; y, finalmente, puesto que la Ley 7/2003 atribuye gran importancia a la Administración penitenciaria, especialmente a las juntas de tratamiento, como órganos encargados de preparar el expediente que posteriormente se remitirá al Juzgado de Vigilancia Penitenciaria para que lo apruebe, es necesari-

ria la creación de una instrucción que dirija y ordene el servicio sobre cómo revisar mensualmente todos los casos susceptibles de beneficiarse de la libertad condicional anticipada.

Acepta la resolución

Queja 03666/08

Inejecución de una sentencia firme por parte del Ayuntamiento de Barcelona del abono del incremento de los intereses del justiprecio de un procedimiento de expropiación forzosa

Una vez analizada toda la información, el Síndic sugiere que se ordene, lo más urgentemente posible, el pago de las cantidades pendientes de abonar al promotor, en cumplimiento de las resoluciones judiciales adoptadas sobre el expediente de expropiación forzosa de su piso, y también que se informe al promotor de la queja de la fecha aproximada en la que se efectuará la entrega del importe pendiente de abonar por la Administración.

Acepta la resolución

Actuación de oficio 04143/07

Visitas llevadas a cabo a los centros penitenciarios de Cataluña entre 2007 y 2008

Una vez valorada toda la información de las visitas, el Síndic sugiere lo siguiente: En primer lugar, crear las infraestructuras necesarias para poder ejecutar las sanciones alternativas a la cárcel previstas en el Código Penal, para reducir la masificación. Es preciso un mejor rendimiento preventivo de las medidas penales alternativas a la pena de cárcel, que resulten más efectivas en personas que no hayan delinquirido anteriormente. En segundo lugar, ante las carencias observadas, debe abastecerse, de forma autónoma, de convocatorias de acceso a la función pública de personal penitenciario, no vinculadas a los criterios establecidos de función pública en otros procesos selectivos. Además, la empresa pública de inserción sociolaboral debería incrementar la oferta de puestos de trabajo y la mejora de la retribución y potenciar la formación ocupacional que permita la futura incorporación en el mercado laboral. En tercer lugar, hay que potenciar los programas específicos de tratamiento y las actividades asociadas. Además, hay que instalar cámaras de videovigilancia en aquellos lugares donde se pueden aplicar los medios coercitivos, como zonas de cacheo, aislamiento y régimen cerrado. Esta instalación tendría que ser compatible con el respeto al derecho a la intimidad de los internos. Por otra parte, las cámaras de videovigilancia pueden ser una garantía para los profesionales penitenciarios ante las denuncias que presenten los internos por presuntos maltratos. Y, finalmente, es preciso agilizar el proceso de identificación del personal penitenciario y adecuar las carencias en los uniformes.

Acepta parcialmente la resolución

Actuación de oficio 04144/08**Visitas a las diferentes comisarías de los Mossos d'Esquadra efectuadas durante el año 2008**

Una vez analizada toda la información, el Síndic sugiere lo siguiente: en primer lugar, hay una necesidad de proximidad al ciudadano, como elemento clave de una percepción de seguridad más próxima. En segundo lugar, la formación es, cada vez más, un elemento imprescindible para enfrentarse a los nuevos problemas sociales surgidos, a la vez que proporciona más preparación y conocimientos a los agentes, a partir de los cuales pueden conseguir más eficazmente la resolución de situaciones conflictivas. También permite que los agentes aprendan, apliquen y desarrollen las técnicas de mediación y conciliación en cualquier tipo de conflicto, intentando minimizar el acceso a la resolución de conflictos en sede judicial. En tercer lugar, es preciso potenciar la coordinación entre diferentes cuerpos policiales. En cuarto lugar, se ha observado la necesidad de implantar un modelo de ciudades seguras. Y, finalmente, el principio de proporcionalidad tiene que estar presente en todas las acciones policiales, sobre todo en aquellas actuaciones preventivas que pretenden evitar situaciones de perturbación en el ejercicio de los derechos de otros ciudadanos.

Acepta la resolución

Queja 04571/08**Falta de actuación del Ayuntamiento de Sant Pol de Mar ante la reclamación por la precariedad de las dependencias de la Policía Local**

Analizada toda la información, el Síndic sugiere al Ayuntamiento la mejora y el acondicionamiento de las actuales infraestructuras policiales para dar un mejor servicio y, a la vez, facilitar la estancia de los agentes, hasta disponer de este nuevo espacio para la Policía Local.

Acepta la resolución

Actuación de oficio 00951/08**Procedimiento de selección de ciudadanos por parte de los Mossos d'Esquadra para asistir como figurantes en un reconocimiento en rueda**

Una vez analizada toda la información, el Síndic sugiere que:

- La comunicación entre el juzgado y el cuerpo policial sea ágil y ofrezca tiempo suficiente para que los miembros policiales puedan encontrar a personas con características físicas parecidas a la persona imputada, para que éstas puedan reorganizarse la agenda.
- Siempre y cuando sea posible y sus condiciones físicas sean parecidas a la persona imputada, se utilicen mecanismos alternativos a la búsqueda de figurantes en vía pública.
- Los miembros policiales encargados de buscar figurantes para reconocimientos en rueda ofrezcan a los ciudadanos seleccionados información clara, concisa y concreta, a la vez que tranquilizadora.
- Los agentes policiales sean receptivos a las con-

sultas que los seleccionados como figurantes les hagan, con relación a todas las dudas que puedan presentar.

e) Se reduzca el tiempo de espera que los figurantes tienen que estar en dependencias judiciales para la práctica de la prueba.

f) En el supuesto de que el juzgado que ordene la prueba suspenda con antelación (un día o 12 horas antes) el reconocimiento en rueda, se notifique lo antes posible a los figurantes, para evitar el desplazamiento y la espera, y se notifique una nueva fecha en la que se practicará la prueba.

g) Si la persona imputada es un preso preventivo ubicado en alguno de los centros penitenciarios de Cataluña y el órgano judicial considera oportuno hacer la práctica de la prueba del reconocimiento en rueda, sea el mismo imputado quién aporte los figurantes entre la población penitenciaria.

Acepta la resolución

Queja 00936/08**Disconformidad de un interno con un expediente disciplinario abierto contra él por haber solicitado hacer dos llamadas**

Una vez analizada toda la información, el Síndic indica que nada impide que pueda efectuar, con carácter excepcional, dos llamadas si partimos de un concepto amplio de familia. También sugiere la necesidad de introducir en la base informática de cada uno de los centros un registro de las llamadas establecidas en el artículo 41.3 del Reglamento Penitenciario, como un elemento de prueba con vista a posibles quejas y reclamaciones que pudiesen surgir sobre este tema.

Acepta la resolución

Actuación de oficio 02448/07**Presuntos maltratos en el Centro Penitenciario Brians**

Una vez analizada toda la información, el Síndic sugiere: que sea preceptiva la presencia de letrado en las declaraciones de los internos ante la inspección penitenciaria; intervenir penitenciarmente con los internos en todos los ámbitos; reorganizar adecuadamente a los profesionales de tratamiento para hacer más efectiva su presencia en las diferentes unidades de clasificación interior; estudiar la necesidad de modelos de tratamiento basados en la mediación, la reparación y la conciliación, ya que tiene efectos positivos en la reducción de conflictos y de violencia; y, finalmente, implementar los instrumentos por responsabilizar el interno infractor.

Acepta la resolución

Queja 03619/07**Falta de ejecución por parte del Ayuntamiento de Anglès de una sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña confirmada por una sentencia del Tribunal Supremo sobre una infracción urbanística**

Una vez estudiada toda la información, el Síndic sugiere que se adopten las medidas adecuadas para

que no se vuelvan a producir dilaciones indebidas y excesivas en un proceso que conculca los derechos de los promotores.

Acepta la resolución

Queixa 03319/07

Disconformidad por los precios abusivos de los economatos del Centro Penitenciario de Quatre Camins

Con relación a la queja por los precios abusivos de los economatos del Centro Penitenciario de Quatre Camins, el Síndic sugiere que la limitación del artículo 24 de la Ley General Penitenciaria referente al hecho de que los precios del economato no pueden superar los de la localidad donde se encuentre el centro penitenciario establece un límite máximo, pero que eso no significa que la Administración no tenga que controlar y velar para conseguir que los precios sean más asequibles para los internos. Asimismo, el Síndic sugiere que se deben coordinar los precios de los productos de los economatos de los diferentes centros y que la Administración tiene que controlar la confección de los listados de precios para que haya una equivalencia en la gestión de los precios de los diferentes centros penitenciarios.

Acepta la resolución

11. SERVICIOS SOCIALES

11.0. Servicios sociales en cifras

11.1. Introducción

11.2. La aplicación de la Lei 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia (LAPAD)

1. Retrasos en la determinación del grado y en la elaboración y la resolución del PIA
2. Las revisiones del grado y nivel de dependencia
3. Situaciones de desinformación en el transcurso del procedimiento
4. Tramitación paralela de solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y de recurso residencial
5. El reconocimiento de derechos en los supuestos de defunción de la persona durante la tramitación del procedimiento

11.3. La acreditación de la discapacidad y la garantía de la autonomía de las personas con discapacidad

1. Los problemas con relación a la acreditación de la discapacidad
2. Las medidas de apoyo económico a las personas con discapacidad
3. La tutela de las personas adultas incapacitadas
4. La accesibilidad y las barreras
5. Plazas de aparcamiento personalizadas

11.4. Inclusión social

1. Situaciones de urgencia social
2. El servicio de ayuda a domicilio

11.5. Ayudas para familias con hijos a cargo

1. Ayuda universal por menor a cargo
2. Programa Vacaciones en familia

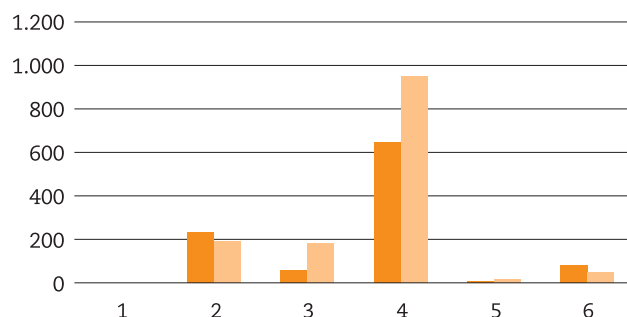
11.6. Relaciones con las administraciones

11.7. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

11.0. Servicios sociales en cifras

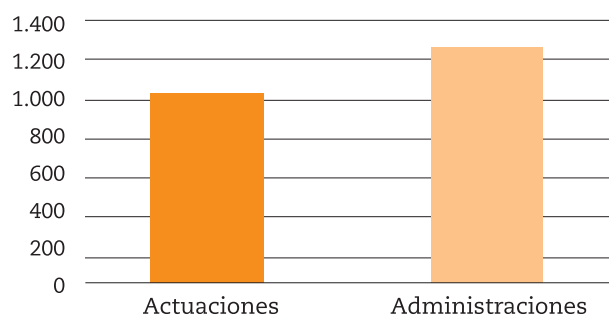
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2009

	AO	Q	C	Total
1 Drogodependencias	0	0	4	4
2 Personas de la tercera edad	0	234	191	425
Ayudas y subvenciones	0	209	102	311
Atención domiciliaria	0	1	7	8
Atención residencial y centros de día	0	17	48	65
Hogares de ancianos	0	1	5	6
Maltratos	0	2	7	9
Subvenciones y ayudas	0	1	0	1
Otros	0	3	22	25
3 Inclusión social	0	58	184	242
Ayudas y subvenciones	0	26	89	115
Pensiones no contributivas (PNC)	0	17	42	59
Renta mínima de inserción (PIRMI)	0	6	27	33
Otros	0	9	26	35
4 Personas con discapacidad	6	642	953	1601
Adaptación y accesibilidad	2	32	75	109
Ayudas y subvenciones	2	475	578	1055
Centros ocupacionales y centros auditivos	0	2	3	5
Reconocimientos grado discapacidad	1	93	120	214
Servicios residenciales y centros de día	0	16	71	87
Transporte adaptado	0	9	12	21
Otros	1	15	94	110
5 Sin hogar	0	5	13	18
6 Unidades familiares	1	80	45	125
Total	7	1.018	1.390	2.415



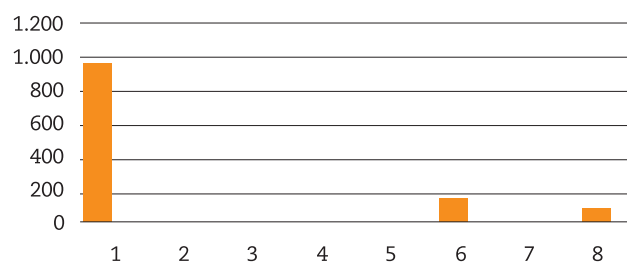
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	Actuaciones	Adm.
Una administración afectada	832	832
Dos administraciones afectadas	159	318
Tres administraciones afectadas	24	72
Cuatro administraciones afectadas	10	40
Siete administraciones afectadas	1	7
Total	1.026	1.269



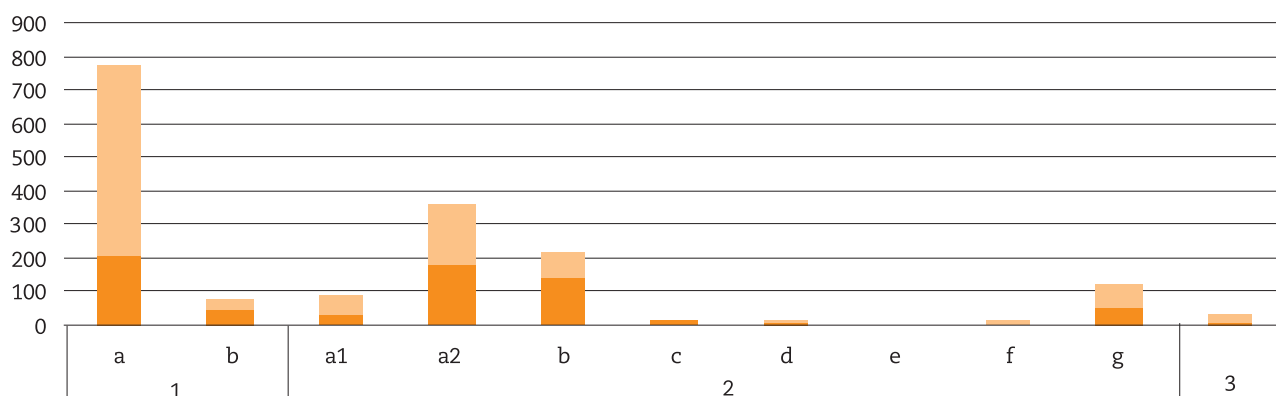
c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2009

Tipo de administración	AO	Q	Total
1 Administración autonómica	955	14	969
2 Administración central	9	0	9
3 Administración institucional	-	-	-
4 Administración judicial	2	0	2
5 Administración local	1	0	1
6 Administración periférica	174	2	176
7 Servicios de interés general	-	-	-
8 Otros	112	0	112
Total	1.253	16	1.269



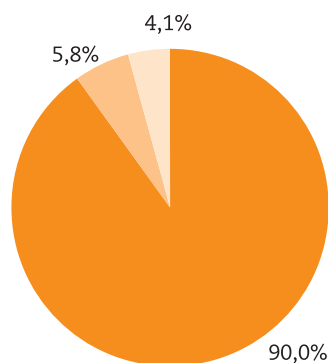
d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2009

	<2009	2009	Total	
1 En tramitación	254	598	852	49,62%
a Actuaciones previas a la resolución del Síndic	207	567	774	45,08%
b Pendiente de respuesta a la resolución del Síndic	47	31	78	4,54%
2 Actuaciones finalizadas	429	403	832	48,46%
a Actuación correcta de la Administración:	212	241	453	26,38%
a ₁ Antes de la intervención del Síndic	29	63	92	5,36%
a ₂ Después de la intervención del Síndic	183	178	361	21,03%
b Acepta la resolución	141	76	217	12,64%
c Acepta parcialmente la resolución	14	0	14	0,82%
d No acepta la resolución	9	1	10	0,58%
e No colabora	2	0	2	0,12%
f Trámite con otras ombudsmán	0	11	11	0,64%
g Desistimiento del promotor	51	74	125	7,28%
3 No admitida	8	25	33	1,92%
Total	691	1.026	1.717	100,00%



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	217	90,0%
■ Acepta parcialmente la resolución	14	5,8%
■ No acepta la resolución	10	4,1%
Total	241	100,0%



11.1. Introducción

Los principales problemas que se han planteado en el ámbito de los servicios sociales han sido protagonizados por la insuficiencia de recursos ante las necesidades de los diversos colectivos de personas desfavorecidas y por los déficits en la gestión de las prestaciones y de las ayudas por parte de las administraciones implicadas. Si bien esta situación es una constante, es preciso destacar que el incremento del número de personas que acceden a la red de servicios sociales a causa de la crisis económica hace que estas carencias se pongan de manifiesto de forma más evidente. Además, la falta de recursos también ha sido la causa de que determinadas prestaciones de carácter económico se hayan retrasado e incluso reducido, con la consiguiente afectación en los derechos de las personas.

Efectivamente, las quejas planteadas ponen de manifiesto carencias en los recursos existentes. Así, la falta de servicios residenciales, ya sean específicos o no, tiene como consecuencia más inmediata que las personas afectadas se vean sometidas a largos periodos de espera, a veces soportando situaciones muy difíciles o casi insostenibles, como sucede en los casos de trastornos, o también en el caso de prestaciones o ayudas económicas que pretenden hacer frente a determinadas situaciones de necesidad.

Así, aunque se debe valorar positivamente el Programa de ayudas de atención social a personas con discapacidad, regulado por el Decreto 24/1998, de 4 de febrero, que establece un conjunto de ayudas económicas dirigidas a la prestación de servicios necesarios para el desarrollo de la autonomía de las personas con discapacidad, con el fin de fomentar su integración social en situaciones no cubiertas por otras vías, es preciso poner de relieve que continúa existiendo una discriminación por razón de edad en el acceso a determinadas ayudas y que algunas se han dejado de convocar, como por ejemplo las previstas anteriormente para servicios, lo que redundaría en perjuicio de la atención necesaria que tienen que tener las personas con discapacidad.

En cuanto a los problemas de gestión, es preciso poner de manifiesto la afectación de derechos que provocan los retrasos desmesurados en la tramitación de determinados expedientes. Un ejemplo de ello son los procedimientos relacionados con la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en Situación de Dependencia, y también los procedimientos para reconocer el grado de discapacidad. Así, con respecto a estos últimos, como se expone más adelante, siguen dándose casos en que las personas –pendientes de un certificado que les permita acceder a alguna prestación o a un trato singular

para compensar su discapacidad– tienen que esperar a veces el doble o el triple de lo que prevé la normativa vigente.

En cuanto a los procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia, son muy numerosas las quejas que recibe el Síndic por el incumplimiento de los plazos establecidos en el desarrollo de todo el proceso, en todas las fases del procedimiento, desde la valoración de la situación de la dependencia, la elaboración del programa individual de atención (PIA), la notificación de la resolución, la resolución de las reclamaciones y el pago de las prestaciones que se derivan de todo el proceso. En todas y cada una de estas fases se producen retrasos que conculcan los derechos de las personas interesadas a obtener las prestaciones que la Ley les reconoce.

En materia de discapacidad, este apartado da cuenta de la difícil problemática de la accesibilidad universal, que, pese a los importantes esfuerzos de las administraciones, continúa presentando carencias e insuficiencias que afectan al derecho de las personas con discapacidad a vivir de manera autónoma.

En este ámbito, cabe destacar que, finalmente, este año se ha publicado la Orden ASC/512/2009, de 18 de noviembre, que crea la tarjeta de discapacidad como documento que posibilitará que las personas con un grado de discapacidad igual o superior al 33% acrediten la discapacidad al efecto de acceder a servicios o gestionar procedimientos, lo que había pedido el Síndic.

Tal y como se ha apuntado en otras ocasiones, desde el año 2007, el Síndic está tramitando un elevado número de quejas relacionadas con varias incidencias referentes a la concesión de la prestación universal por niños a cargo reconocida por la Generalitat de Cataluña.

Con relación a estos casos, este año se ha aprobado el Decreto 151, de 29 de septiembre, de desarrollo parcial de la Ley 18/2003, de 4 de julio, de Apoyo a las Familias, en los ámbitos del reconocimiento de la condición y la acreditación de las familias monoparentales y de las familias numerosas. En cuanto a las ayudas y a las prestaciones, el decreto diferencia entre las ayudas que se otorgan de acuerdo con las disponibilidades presupuestarias y en función del nivel de ingresos de las familias, y las prestaciones económicas universales, configuradas como prestaciones de derecho subjetivo, con independencia de los ingresos de las familias. Sobre estas prestaciones universales, en relación con el alto número de quejas recibidas por este concepto, y siguiendo las sugerencias que sobre este punto había formulado el Síndic, de acuerdo con el artículo 38, el pago se hará de oficio durante el tiempo en que se reconozca el derecho, excepto la primera anualidad, en cuyo caso hay que presentar solicitud.

11.2. La aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia (LAPAD)

1. Retrasos en la determinación del grado y en la elaboración y la resolución del PIA

Como ya se ha mencionado, en los procedimientos de reconocimiento de la situación de dependencia continúan siendo numerosas las quejas que recibe el Síndic por el incumplimiento de los plazos establecidos en el desarrollo de todo el proceso.

Las demoras se han constatado en todas las fases del procedimiento, desde la valoración de la situación de la dependencia hasta la fase de elaboración del programa individual de atención (PIA), y también en el pago de las prestaciones que se derivan de ello.

Pese a la falta de una norma general que regule el procedimiento de dependencia, necesidad que ha sido señalada en varias ocasiones por el Síndic, se puede afirmar que este procedimiento se estructura en dos fases. En la primera fase, de calificación de la dependencia, el plazo máximo de resolución, de acuerdo con las indicaciones y las instrucciones emitidas por la Administración, es de tres meses desde que se registra la solicitud de valoración hasta que se emite la resolución de grado y nivel de dependencia de la persona. La segunda fase, correspondiente a la elaboración y aprobación del PIA, tampoco tendría que exceder un máximo de tres meses, de modo que la duración máxima de todo el proceso, que incluye las dos fases anteriores, no tendría que superar los seis meses, de acuerdo, siempre, con las indicaciones y las instrucciones emitidas por la propia Administración.

En lo que concierne al retraso en la valoración de la situación de dependencia, en algunos casos, desde que se ha registrado la solicitud de valoración hasta que se ha dictado la resolución de la persona valorada, ha transcurrido casi un año y medio (Q 04973/08, Q 00479/09), e incluso dos años (Q 00944/09, Q 03477/09, Q 03478/09, Q 03470/09).

En algunos supuestos, el Departamento ha informado que el motivo de estos retrasos ha sido un error material informático a la hora de volcar los datos de el expediente a la aplicación informática, y que se han corregido después de tomar las medidas oportunas, aunque sin especificar los detalles concretos (Q 00479/09, Q 00944/09, Q 04371/08, Q 00944/09). Es preciso señalar que el Informe correspondiente al año 2008 ya dio cuenta de los numerosos casos en que los retrasos obedecían a errores en el traspaso de datos a la nueva aplicación informática. De todos modos, el Departamento no ha infor-

mado de cuáles han sido los motivos de la demora (Q 04973/08, Q 03477/09, Q 03478/09).

En lo que concierne al retraso en la elaboración del PIA, las personas que se han dirigido al Síndic han vuelto a poner de relieve las demoras en el momento de aprobarlo (Q 04582/08, Q 03370/09) y en el pago de las prestaciones que se derivan del proceso, y también los perjuicios que esta situación les supone (Q 03528/09, Q 01104/09, Q 04008/09, Q 04331/09). Otra vez, el Departamento ha informado que los retrasos se deben a errores materiales informáticos (Q 04582/08), o simplemente de los informes recibidos no se ha podido extraer ningún motivo que justifique el retraso en cuestión.

En el caso de las quejas 01104/09, 03033/08, 03528/09 y 03525/08, por ejemplo, desde que se acuerda o se firma el acuerdo PIA con los servicios sociales de referencia hasta que se dicta la resolución y se hace el pago, transcurre más de un año, plazo que supera con creces lo que se considera un plazo razonable. En estos casos, se señala al Departamento que el error material informático, si es el caso, o cualquier otro motivo que se mencione como causa del retraso no justifica la demora ni las dilaciones producidas.

Finalmente, cabe destacar las demoras en los casos en que se ha tenido que modificar el PIA. Se trata de supuestos en los que la persona beneficiaria recibe una prestación de acuerdo con lo establecido por su programa individual de atención, pero después hay un cambio en su situación que motiva la solicitud de una nueva ayuda y, por consiguiente, que se dicte una nueva resolución PIA. Es el caso de la queja 03730/09, en que el promotor, cuando se dirigió al Síndic, manifestó que llevaba más de un año esperando que se dictase la nueva resolución PIA.

La resolución tardía de los procedimientos de dependencia puede comportar un perjuicio grave y una clara vulneración de derechos

En todos los casos, estos retrasos generan una situación negativa, de inquietud, a los beneficiarios y a sus familiares, que denuncian, mediante las quejas que hacen llegar al Síndic, que las expectativas depositadas en la Ley no se han cumplido, con los perjuicios, tanto económicos como personales, que esta situación les supone. Hay, pues, una frustración por la tardanza en recibir las prestaciones y los servicios adecuados a las necesidades de las personas afectadas.

En cualquier caso, estos retrasos dificultan una atención óptima de los derechos de las personas afectadas, ya que la efectividad del sistema de protección establecido por la Ley 39/2006 exige que la cobertura de las necesidades y el acceso a los servicios se produzca en un plazo razonable. Los plazos que el estudio de las quejas hace patentes superan con creces lo que se considera un plazo razonable para tramitar y resolver este tipo de procedimientos. Es por ello que la resolución de cada una de las fases, y en definitiva la resolución de todo el procedimiento, debe de hacerse con la máxima celeridad posible y evitando dilaciones como las que se han constatado. Una resolución tardía, aunque con efectos retroactivos, puede resultar ineficaz en muchos casos y puede suponer un perjuicio para los derechos de las personas. Por todos estos motivos, el Síndic ha insistido, un año más, ante el Departamento sobre la necesidad de que se arbitren las medidas necesarias para agilizar la tramitación de estos procedimientos a fin de posibilitar su resolución en un plazo razonable y atender, de forma eficiente, las necesidades de las personas con dependencia.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 04973/08	Retrasos en la valoración de la situación de dependencia
Q 04973/08	
Q 00479/09	
Q 00944/09	
Q 03477/09	
Q 03478/09	Retrasos en la elaboración del PIA
Q 04582/08	
Q 03528/09	
Q 03370/09	
Q 03525/08	Retrasos en el pago
Q 01104/09	
Q 04008/09	
Q 04331/09	

2. Las revisiones del grado y nivel de dependencia

La dependencia –y las necesidades que supone para las personas afectadas– no es una situación invariable, sino que, dependiendo del estado y de la evolución de cada persona, a menudo requiere el inicio de nuevos procedimientos administrativos para adaptar las prestaciones o los servicios concedidos al amparo de la Ley 39/2006.

La normativa autonómica no ha desarrollado el procedimiento para llevar a cabo estas revisiones más allá de las previsiones de la citada Ley, y, en este sentido, también es preciso apuntar la conveniencia de que esta cuestión se incluya en la regulación global del procedimiento mediante una disposición de carácter general

que aporte las garantías y la seguridad jurídica adecuadas.

De los casos estudiados se puede concluir que son numerosos los procedimientos de revisión de grado y nivel de dependencia que se han iniciado que también han motivado algunas quejas, principalmente por los retrasos producidos.

A pesar de que se ha podido constatar una evolución durante el año, en el sentido que se han impulsado los procedimientos de revisión y se han resuelto algunas de las quejas planteadas, hay que señalar que estas demoras –que a menudo se añaden a otros retrasos en el procedimiento inicial de reconocimiento de dependencia y en la aprobación del programa individual de atención– suponen unos perjuicios notables para las personas con dependencias y comprometen la atención correcta de sus necesidades. Por este motivo, el Síndic ha incidido en la necesidad de que se agilicen también los procedimientos de revisión de grado y nivel de dependencia y, en el estudio individualizado de los casos, ha recordado a la Administración que es preciso tramitar y gestionar con celeridad y eficacia estos procedimientos.

Es precisa una gestión ágil de las revisiones de grado de dependencia para adaptarse a las necesidades de las personas

Los casos planteados en las quejas 01058/09 y 02579/09, en que la demora en la resolución de la solicitud de revisión es superior a un año, ilustran esta problemática. Ante ello, el Síndic ha puesto de relieve que una variación de la situación de la persona respecto al momento en que fue valorada puede tener consecuencias determinantes sobre sus necesidades, y que es imprescindible –especialmente considerando que se trata de personas con dependencias muy importantes– que el proceso de revisión sea también suficientemente ágil para responder a la nueva situación y, por consiguiente, para adaptar los servicios y las prestaciones a las nuevas necesidades.

También se han detectado casos en que se ha producido una gestión confusa entre las solicitudes de revisión de grado de dependencia y las reclamaciones por disconformidad respecto a la resolución de calificación de dependencia que ha dado lugar a resoluciones erróneas.

En algunos casos de reclamaciones por desacuerdo con la calificación asignada, como por ejemplo en el supuesto que motivó la queja 01333/09, la resolución de la reclamación se demoró más de un año. Al respecto, el Síndic ha recordado el deber de las administraciones de respetar los plazos máximos de resolución establecidos en cada caso, deber que también se debe cumplir en el caso de las reclamaciones previas presentadas en estos procedimientos.

Aparte de eso, de la información recibida sobre este caso concreto se desprendían algunas incoherencias en el contenido de la resolución adoptada, ya que, a pesar de que se modificaba la calificación asignada inicialmente –de acuerdo con la pretensión de las personas interesadas–, se fijaban los efectos de esta nueva calificación a partir de la fecha de reclamación. Esta cuestión es relevante, ya que en la mayoría de casos la fecha de efectos del reconocimiento de dependencia tiene consecuencias en la asignación de efectos económicos de la prestación o del servicio que corresponda, por lo que es preciso extremar las medidas para adecuar el contenido de la resolución al supuesto planteado.

En el citado caso, teniendo en cuenta que el escrito en que las personas interesadas impugnaban la calificación inicial era claramente una reclamación previa por desacuerdo con la valoración inicial, el Síndic sugirió a la Administración que revisase la resolución emitida sobre la reclamación previa, de manera que se reconociesen los efectos de la calificación de dependencia desde la fecha de la solicitud y, que se efectuasen, si procedía, las correcciones oportunas en los efectos de los derechos derivados de esta situación.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 01058/09	Falta de resolución de una solicitud de
Q 02579/09	revisión de grado y nivel de dependencia
Q 04699/08	Falta de resolución de una reclamación
Q 01333/09	previa contra la resolución de dependencia

3. Situaciones de desinformación en el transcurso del procedimiento

En varias de las quejas que se han tramitado durante el año 2009, relacionadas con la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia (LAPAD), se han detectado situaciones de desinformación a las personas interesadas en el transcurso del procedimiento de reconocimiento de dependencia y del derecho a los servicios y a las prestaciones vinculadas, como consecuencia de una falta de información o por una información confusa o inexacta.

El Síndic ha constatado que, en algunas de las quejas en que se pone de manifiesto esta problemática, las personas interesadas plantean incidencias en la notificación de la resolución del programa individual de atención, ya sea, según los promotores, consecuencia de la falta de notificación de esta resolución antes de efectuarse cualquier pago; por el hecho de que en la resolución PIA no se haya hecho constar el importe de la prestación económica correspondiente; o bien porque este importe sea erróneo o no coincida con lo que se ha ingresado efectivamente, fruto de la comisión de algún error en el momento de indicar los efectos temporales de aquella prestación; o por no haberse anexado a la resolución del PIA el documento en que se detallan los importes de las prestaciones reconocidas con el desglose de los atrasos, y, si procede, las deducciones practicadas.

Asimismo, esta situación se agrava en los casos en que la Administración no da respuesta expresa a los escritos presentados por la persona interesada cuando solicita alguna aclaración. Esta situación se planteó en la queja 02218/09. En aquel caso, la queja presentada señalaba: duplicidad de resoluciones del programa individual de atención notificadas a la misma persona, en las que la prestación concedida era la misma, pero las cuantías asignadas y la fecha de los efectos económicos eran diferentes; información insuficiente sobre la cuantía concedida y el importe efectivamente abonado; y la falta de respuesta al escrito que la persona interesada había presentado al Departamento en que pedía aclaraciones.

A raíz de aquella queja, y en cuanto a los problemas de información, el Síndic señaló que, ante una resolución inicialmente errónea en la fecha de efectos, se tendría que haber comunicado de forma expresa, y de manera clara, a la persona interesada que aquél era el motivo por el que se dictaba una nueva resolución del programa individual de atención. Por otra parte, el Síndic también recordó a la Administración el deber de resolver de forma expresa el escrito presentado por la persona interesada mediante el cual solicitaba aclaraciones. Asimismo, indicó a la Administración que había que notificar de forma expresa las modificaciones y las actualizaciones de las prestaciones económicas, y detallar de forma clara las cuantías que efectivamente correspondiesen, las que se hubiesen abonado y las que estuviesen pendientes de pagar.

Por otra parte, en quejas en las que se ha detectado un error en la consignación de la fecha de los efectos temporales de la prestación reconocida, el Síndic ha reiterado la necesidad de que se articulen medios para evitar que situaciones como las que generan la problemática expuesta se vuelvan a reproducir, a fin de garantizar suficientemente la información que reciben las personas interesadas sobre los procedimientos

que les afectan por la aplicación de la LAPAD (Q 00703/09, Q 00696/09, Q 04794/08).

Las demoras en la tramitación de las diferentes fases del procedimiento, como los retrasos en la valoración de la situación de dependencia, en la elaboración del programa individual de atención, y en el cobro de las prestaciones, tal y como se ha puesto de relieve anteriormente, también supone que las personas perciban una sensación de falta de información, en el sentido que desconocen cuándo se les reconocerá o se les hará efectivo el derecho.

También se han observado carencias en la información que reciben las personas interesadas sobre la resolución de los procedimientos que les afectan, en los casos en que la persona beneficiaria muere durante la tramitación de los procedimientos. Son muchas las quejas que se han recibido en las que se dan estos supuestos, como se comentará más adelante. Sin embargo, sobre este punto cabe destacar que la falta de criterios claros o, si se tercia, el acceso a estos criterios supone que los herederos o cuidadores de las personas beneficiarias se encuentren en una situación de indefensión, por la falta de información, ya que no saben cuál debe ser su actuación. Además, por lo que parece, desde los servicios sociales de atención primaria y a través del teléfono de la dependencia – 900 300 500 – se les indica que existe una instrucción que señala unos criterios, a pesar de que, en ningún momento, según la información disponible, se han facilitado por escrito o se han divulgado en la página web del Departamento de Acción Social y Ciudadanía, como se verá específicamente en el apartado dedicado a esta cuestión.

Es preciso que la información sobre los criterios aplicables en diversos aspectos del procedimiento de reconocimiento de la dependencia sea clara

Finalmente, cabe destacar que una de las causas de esta falta de información a la persona se deriva, en algunos casos, de la falta de información de la propia Administración, teniendo en cuenta la diversidad de órganos que intervienen en el procedimiento de dependencia y la inexistencia de una base de datos común a todos. Este hecho supone que a menudo no haya una fuente de datos e información unívoca que se pueda transmitir a la persona interesada.

En el informe del año 2008 ya se puso de relieve la necesidad de estudiar y de implantar fórmulas para mejorar la coordinación entre los servicios que intervienen en estos procedimientos, a fin de que los diversos órganos que intervienen en el proceso pudieran consultar el estado de tramitación de los mismos e informar de manera actualizada sobre ellos a las personas interesadas.

Al respecto, es preciso hacer constar que el Departamento de Acción Social y Ciudadanía, en este año 2009, ha informado al Síndic que el PRODEP (Programa para el impulso y la ordenación de la promoción de la autonomía personal y la atención de las personas con dependencia) está desarrollando una herramienta de gestión propia que sea capaz de integrarse en los diferentes sistemas y actores que intervienen en el desarrollo de la LAPAD. Sobre esta cuestión, el Síndic ha pedido a la Administración que le mantenga informado del estado de desarrollo de esta herramienta informática, de las previsiones temporales sobre cuándo se pondrá en funcionamiento y qué repercusiones tendrá en los procedimientos de tramitación de las solicitudes de reconocimiento de la situación de dependencia, y si esta aplicación permitirá la consulta directa, por parte de los servicios sociales básicos, sobre el estado actualizado de cada procedimiento iniciado.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 02218/09	Situaciones de desinformación en el
Q 00703/09	transcurso del procedimiento de recono-
Q 00696/09	cimiento de la situación de dependencia
Q 04794/08	
Q 03564/08	

4. Tramitación paralela de solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y de recurso residencial

Otros asuntos que han generado confusión y algunos problemas en la tramitación de ayudas y de servicios para personas con dependencia se deben al hecho de que el nuevo sistema de autonomía y atención a la dependencia (SAAD) está diseñado con la proyección de ofrecer, como prestación subjetiva derivada del reconocimiento de la situación de dependencia, una serie de servicios y de prestaciones que hasta ahora estaban cubiertos por los sistemas públicos de servicios sociales (SPSS).

Las dificultades han surgido porque no hay una regulación clara respecto a cuál es el sistema adecuado (ver SAAD o SPSS) para tramitar las solicitudes de algunos de los servicios y de las prestaciones sociales, ni sobre los criterios a partir de los cuales tienen

que convivir los dos sistemas para atender las demandas de personas que se encuentran en situaciones de dependencia muy diferentes.

En el caso concreto de Cataluña, el nuevo sistema catalán de autonomía y atención a la dependencia (SCAAD) ofrece a las personas dependientes una serie de prestaciones, como respuesta al reconocimiento de los derechos que se derivan de la situación de dependencia, algunas de las cuales hasta ahora iban a cargo del SPSS. Es el caso, por ejemplo, de los servicios residenciales para personas con discapacidad o para ancianos (también dependientes) o de algunas ayudas del Programa de ayudas de atención social para personas con disminución (PUA), que ofrece prestaciones económicas para el desarrollo de la autonomía personal de las personas con discapacidad física, psíquica o sensorial.

Hay dificultades en la tramitación de expedientes de dependencia por la falta de regulación del procedimiento

Ahora bien, el hecho de que no haya claridad sobre el sistema que se debe seguir ha motivado que, en algunos casos, las personas interesadas hayan tramitado paralelamente una solicitud de servicio residencial por la vía del SPSS de Cataluña y el reconocimiento de la situación de dependencia con la finalidad de obtener un servicio residencial a partir de la condición de dependiente por el SCAAD.

Esta situación de tramitación de doble solicitud, en algunos casos ha sido querida o intencionada por la persona interesada, pero también de forma involuntaria, en los casos en los que los interesados que habían solicitado anteriormente una prestación del SPSS pidieron el reconocimiento de la situación de dependencia sin ser conscientes de que, al final del proceso, la prestación que recibirían por esta vía sería la misma que ya habían pedido al SPSS (Q 03387/08 y Q 03648/08).

De acuerdo con la respuesta del Departamento en estos casos, la convivencia del SPSS y el SCAAD podría haber dado lugar, como mínimo, a tres situaciones paralelas en la tramitación de expedientes, cada una de las cuales se tendría que haber resuelto de acuerdo con los criterios fijados por el Departamento.

4.1. Tramitación paralela de solicitud de servicio residencial y de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a los servicios vinculados

Con relación al caso concreto de la queja 03387/08, en el que había dos solicitudes paralelas, una de servicio residencial (del SPSS) y la otra de reconocimiento de la situación de dependencia y derechos a los servicios vinculados (del SCAAD), el Departamento explicó que, de acuerdo con la Orden ASC/237/2008, de 15 de mayo, los dos procedimientos iniciados por la persona interesada eran incompatibles y, por lo tanto, la Administración había dispuesto “dar de baja el expediente de solicitud única de acogida residencial” y había procedido a tramitar la prestación por la vía del SCAAD.

La Administración explicó también que para poder optimizar la gestión y unificar el sistema de acceso a las prestaciones de servicios sociales se decidió que la solicitud de prestación para los dos sistemas (SCAAD y SPSS) fuese la misma para evitar también el efecto de múltiples solicitudes en función de las expectativas de las personas.

Teniendo en cuenta el contenido de las respuestas, el Síndic entendió que el Departamento había optado por sacar adelante uno de los dos procedimientos iniciados (la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia) y no tramitar (dándolo de baja en el caso de la queja) el expediente de tramitación de la solicitud de acogida residencial.

En lo que concierne al asunto más general sobre los criterios para resolver estas situaciones, el Síndic puso de manifiesto ante el Departamento un aparente vacío normativo. Así, en la Orden 55/2008, de 12 de febrero, por la que se establecen los criterios para determinar las compatibilidades y las incompatibilidades entre las prestaciones del SCAAD y las prestaciones del SPSS en el ámbito territorial de Cataluña, se regula el procedimiento que se debe seguir cuando se detecta una incompatibilidad respecto a personas que ya tienen reconocida una prestación del SPSS y que piden, además, una del SCAAD. La citada orden, de todos modos, no establece nada respecto a las personas que piden las prestaciones derivadas de los dos sistemas (SCAAD y SPSS) paralelamente y que, por lo tanto, tienen abiertos dos expedientes de solicitud. El Departamento respondió que, a partir de la convocatoria de concurrencia de SPSS del año 2007, se estableció que la única vía de acceso sería la derivada de la aplicación de la Ley de Dependencia y, posteriormente, cuando se tuviese la resolución de grado de dependencia, las solicitudes de las personas valoradas con un grado y nivel de dependencia aún no cubierto por el SCAAD se tramitarían vía prestación de concurrencia del SPSS.

De todos modos, el Síndic considera que del contenido de las convocatorias de concurrencia del SPSS

de los años 2007 y 2008 no se desprende que a partir de estas convocatorias se haya establecido un sistema de solicitud única para acceder tanto a los servicios residenciales del SPSS como a los derivados del SCAAD y que ningún apartado de la convocatoria del SPSS establece como requisito para optar a los servicios derivados de esta convocatoria la presentación previa de una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, ni la necesidad de tener una resolución de grado y nivel.

Es preciso regular y especificar el sistema de tramitación a partir de un modelo de solicitud única de servicios y prestaciones derivados del SCAAD y del SPSS

Si bien es cierto que priorizar la prestación del servicio por la vía del SCAAD, que reconoce un derecho subjetivo y da una mayor protección al usuario que el SPSS, es una forma de proceder indudablemente lógica para la eficiencia de provisión de servicios sociales y a la integración del funcionamiento del SPSS y el SCAAD, esta forma de actuar de la Administración no está recogida en la normativa que regula las prestaciones derivadas de uno y otro sistema. Así, pues, el Síndic sugirió al Departamento que regulase y especificase el sistema de tramitación a partir de un modelo de solicitud única de servicios (SCAAD y SPSS) en los términos expuestos.

4.2. Tramitación de una solicitud de dependencia cuando la persona interesada ya goza de un servicio residencial por concurrencia (del SPSS)

En cuanto a la tramitación de una solicitud de dependencia cuando la persona interesada ya goza de un servicio residencial por concurrencia (del SPSS), el Departamento explicó que, de acuerdo con la Orden 55/2008, de 12 de febrero, una vez efectuada la resolución de grado y nivel de dependencia, se elaboraría un PIA de continuidad en virtud del cual el usuario del servicio conservaría las aportaciones ya establecidas por el SPSS, siempre y cuando fuesen más beneficiosas que las que saliesen por el SCAAD.

Dada esta explicación, el Síndic sugirió al Departamento que, en estos casos, sería conveniente que, además de emitir la resolución PIA en la que se estableciese el PIA de continuidad, se emitiese una resolución a partir de la cual se finalizase el expediente y

la prestación del servicio relativo al SPSS, y se explicase también que el motivo de la cancelación respondía a la continuidad de la prestación del mismo servicio por la vía del SCAAD y, si procediera, se explicaran asimismo las nuevas condiciones del servicio.

4.3. Tramitación paralela de solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a los servicios vinculados y de solicitud de servicio del SPSS cuando la persona no alcanza el grado y el nivel de dependencia cubierto por el SCAAD

Con relación a estos casos, es preciso recordar que el SCAAD ha sido programado para cubrir las necesidades de las personas dependientes de manera progresiva y en función del grado y el nivel de dependencia, entre el año 2007 y el año 2015, de acuerdo con el calendario de aplicación establecido en la Ley 39/2006.

Esto quiere decir que, actualmente, hay un conjunto de personas reconocidas como dependientes, pero que, teniendo en cuenta su bajo grado y nivel de dependencia, aún no pueden ser beneficiarias de las prestaciones del SCAAD.

Con relación a este grupo de personas, el Departamento explicó que “se tramitará su solicitud por la convocatoria de concurrencia del SPSS del año en curso.”

Es preciso informar a los usuarios que el sistema de tramitación de las solicitudes de prestaciones y servicios (SCAAD y SPSS) tiene que pasar siempre por el filtro de la solicitud de reconocimiento de la dependencia

Ahora bien, de la respuesta de la Administración se entiende que, de todas modos, para dar curso a la tramitación de la solicitud de servicio por el SPSS, la persona interesada tiene que haber tramitado previamente la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y haber obtenido una resolución según la cual aún no está cubierta por este sistema, teniendo en cuenta su grado y nivel de dependencia.

Respecto a este planteamiento, el Síndic consideró que de los requisitos y los plazos establecidos en las órdenes ASC/237/2008 y ASC/99/2009, de convocatoria de las prestaciones para programas para la gente mayor de los años 2008 y 2009, no se puede deducir que las solicitudes de prestaciones hechas en el marco de las peticiones de reconocimiento de la situación de dependencia de personas que no alcanzan el grado y el nivel de dependencia para ser cubiertas por las prestaciones del SCAAD se tengan que tramitar, posteriormente, en la convocatoria de concurrencia del año en curso.

El Síndic consideró también que esta iniciativa es muy interesante como fórmula para tramitar las solicitudes de servicios por parte de las personas que no alcanzan el grado y el nivel de dependencia fijados por el SCAAD, pero que no está recogida ni en la normativa que regula las convocatorias de concurrencia de los dos últimos años, ni en la relativa a los derechos vinculados a la situación de dependencia.

Por ello, el Síndic expresó al Departamento que sería necesario regular la posibilidad de que las solicitudes de las prestaciones del SCAAD en las que la persona no alcance el grado suficiente para ser beneficiaria de ellas se tramiten en el marco de la convocatoria de concurrencia del SPSS del año en curso, e informar a las personas interesadas de que, si no cumplen los requisitos para ser beneficiarias de las prestaciones (de acuerdo con el calendario de aplicación) pueden tramitar una solicitud del SPSS.

Para evitar, pues, que en el año 2010 se vuelvan a presentar solicitudes paralelas (SCAAD y SPSS) y, sobre todo, para dar seguridad jurídica tanto al usuario que se dirige a los servicios sociales para solicitar prestaciones que pueden ser cubiertas tanto por el SPSS como por el SCAAD (según cada caso) como a los referentes de servicios sociales de primaria que gestionan las solicitudes, el Síndic sugirió al Departamento que regulase y especificase el sistema de tramitación única de servicios.

4.4. Incompatibilidad de una prestación del SPSS recibida con la prestación propuesta por el SCAAD

El estudio de la queja 03447/08 permitió poner de manifiesto las dificultades originadas por la convivencia del SPSS y el SCAAD. La queja fue presentada por una persona que manifestaba el desacuerdo, por una parte, con el retraso en la tramitación del expediente de dependencia y, por otra parte, con la propuesta de acuerdo PIA que le formuló la trabajadora social.

Respecto de este segundo punto, la persona interesada señaló que tenía reconocida una prestación de 240,40 €/mes del programa *Vivir en familia* para

su hija discapacitada, pero que al tramitar la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, según la propuesta del acuerdo PIA que le habían realizado, perdería esta ayuda si aceptaba la prestación del SCAAD, cuyo importe mensual era inferior al que recibía por el programa *Vivir en familia*.

En casos de incompatibilidad entre prestaciones SPSS y SCAAD, debe respetarse el importe más favorable a la persona beneficiaria

El Síndic constató que, en este caso, no se había cumplido lo que establece el artículo 3.2 de la Orden ASC/55/2008, en virtud de la cual en cualquier caso de incompatibilidad entre prestaciones del SPSS o el SCAAD, “los órganos encargados de determinar la incompatibilidad respetarán el importe de la prestación del SPSS si es más favorable”. Tampoco se cumplió el procedimiento que prevé el artículo 3.3, según el cual en el proceso de decisión sobre esta incompatibilidad tiene que intervenir la persona afectada.

El Síndic recordó a la Administración sus deberes legales, en el sentido de garantizar que en los procedimientos de reconocimiento de prestaciones vinculadas con la situación de dependencia en los que la persona beneficiaria ya goza de una prestación del SPSS incompatible con la prestación derivada del SCAAD se aplique rigurosamente el artículo 3 de la Orden ASC/55/2008, tanto por lo que respecta a la necesidad de garantizar el derecho de la persona afectada en intervenir y decidir, como al deber de respetar el importe de la prestación que le sea más favorable.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 03387/08 Q 03648/08	Tramitación paralela de la solicitud de servicios residenciales para la gente de la tercera edad (del SPSS) y la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia
Q 03447/08 Q 05156/09	Desacuerdo con la propuesta de acuerdo PIA, que ofrecía una prestación económica inferior a la que ya gozaba la persona interesada por el programa <i>Vivir en familia</i> del SPSS

5. El reconocimiento de derechos en los supuestos de defunción de la persona durante la tramitación del procedimiento

En algunos casos, como consecuencia del atraso en la tramitación de los procedimientos, estas ayudas llegan tarde. Son supuestos en los que durante la tramitación del procedimiento de dependencia se produce la muerte de la persona beneficiaria. Así, muchas personas se han dirigido al Síndic para poner de relieve las demoras en la resolución de este procedimiento en cuyo transcurso se ha producido la defunción de la persona a cuyo nombre se había iniciado (Q 05527/09, Q 05535/09, Q 05164/09, Q 05008/09, Q 05502/09).

En el informe del año anterior se apuntaban los problemas suscitados en estos casos. Así, se mencionó que la falta de regulación de este procedimiento, sobre la que ya se formularon recomendaciones específicas, dificultaba las conclusiones sobre los derechos que se pueden derivar en estos supuestos, teniendo en cuenta también las diferentes situaciones que se pueden plantear según el momento en que se produzca la muerte de la persona.

Por este motivo, a finales del año 2008, el Síndic abrió una actuación de oficio en cuyo marco pidió al Departamento de Acción Social y Ciudadanía información sobre los criterios que se aplicarían para resolver estas solicitudes, según los diferentes supuestos posibles, las vías utilizadas para tramitar estas solicitudes y las previsiones de desarrollo reglamentario sobre estas cuestiones.

Pese a las reiteradas peticiones de información a este respecto, tanto en lo que concierne a la actuación general como a los numerosos casos que individualmente han dado lugar a queja, la Administración no ha dado respuesta hasta finales del año 2009, respuesta que ha sido insuficiente y parcial.

No se ha resuelto plenamente la situación del reconocimiento de derechos a las personas dependientes en caso de muerte durante la tramitación del procedimiento

Así, el Departamento ha informado que se han elaborado varias instrucciones en sentido diferente, situación que afecta principalmente a los supuestos de

personas que mueren antes de la resolución de aprobación del programa individual de atención.

De acuerdo con ello, la instrucción facilitada por el Departamento prevé que en los casos en que la persona muere posteriormente a la aprobación del programa individual de atención se reconozca el derecho de las personas herederas a percibir las cantidades correspondientes a la prestación concedida, entendiéndose que sólo pueden ser transmisibles los derechos de percibo de prestaciones económicas que se hayan reconocido con la aprobación del programa individual de atención.

En los casos en que las personas mueren anteriormente a la aprobación del programa individual de atención, la misma instrucción prevé que se dictará una resolución que declare finalizado el procedimiento por imposibilidad material de continuarlo. De todos modos, por otra parte, el Departamento señala que está pendiente de una decisión común sobre esta cuestión, que se está debatiendo en el Consejo Territorial del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, y que, una vez se haya tomado esta decisión, se dará respuesta a los casos individuales afectados por esta situación.

En este aspecto, pues, se produce una cierta imprecisión que incide sobre las situaciones de desinformación a las que se hace referencia en el tercer punto de este apartado.

Cabe destacar que los datos aportados por la Administración en este caso, a pesar del largo periodo transcurrido, como ya se ha apuntado, no responden plenamente a las cuestiones planteadas y que ha sido necesario solicitar información complementaria para una valoración precisa de la problemática suscitada.

Ciertamente, parece conveniente el establecimiento de criterios comunes para todas las comunidades autónomas, especialmente teniendo en cuenta la participación de diferentes administraciones en el sistema para la autonomía y atención a la dependencia. Por otra parte, es evidente la necesidad de una valoración jurídica rigurosa de las consecuencias y los efectos que la defunción de la persona dependiente puede tener respecto a los derechos derivados de la situación de dependencia al amparo de la Ley 39/2006, y también una evaluación individualizada de cada procedimiento, teniendo en cuenta las diferentes vicisitudes que se pueden haber producido durante la tramitación de cada procedimiento.

Ahora bien, sin perjuicio de una valoración más detallada de esta problemática, se pueden apuntar algunos

elementos que deberían tenerse presentes en estos casos.

En primer lugar, el reconocimiento de derechos a las personas dependientes –y, si procede, a las personas que puedan subrogarse en sus derechos– no tiene que verse perjudicado por el funcionamiento de los servicios públicos. En este sentido, a la vista de las demoras observadas en la tramitación y la resolución de estos procedimientos, especialmente durante los primeros tiempos de aplicación de la Ley 39/2006, parece razonable pensar que en buena parte de estos casos la falta de aprobación del programa individual de atención puede estar vinculada con la actuación administrativa, y este mal funcionamiento no tendría que redundar en perjuicio de la persona interesada.

La falta de aprobación del programa individual de atención derivada del mal funcionamiento de la Administración no tendría que redundar en perjuicio de la persona interesada

En segundo lugar, es preciso tener presente el deber de resolver de forma expresa todos los procedimientos, y también la necesidad de dar una información clara, transparente y precisa a las personas interesadas y a los servicios y las unidades que intervienen en la tramitación de los procedimientos, y asimismo de evitar indicaciones imprecisas o contradictorias; exigencias derivadas del derecho de los ciudadanos a una buena administración que no siempre son garantizadas por la Administración en la tramitación de los procedimientos derivados de la LAPAD.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
A/O 05426/08	Actuación relativa a los criterios aplicados en casos de muerte de la persona interesada
Q 05527/09	Demoras en la resolución del procedimiento de dependencia en cuyo transcurso ha muerto la persona beneficiaria
Q 05535/09	
Q 05164/09	
Q 05008/09	
Q 05502/09	

11.3. La acreditación de la discapacidad y la garantía de la autonomía de las personas con discapacidad

1. Los problemas con relación a la acreditación de la discapacidad

Los problemas en la tramitación de los procedimientos de reconocimiento de grado de discapacidad han sido una constante en los informes de esta institución.

El Síndic mantiene abierta la actuación iniciada en el año 2006 (A/O 10802/06), en cuyo marco se formularon varias sugerencias a la Administración, para evaluar la evolución de esta problemática y la incidencia de las medidas adoptadas. El Departamento de Acción Social y Ciudadanía ha expuesto que se ha producido un aumento de la demanda de estas solicitudes y ha informado de la prórroga de los convenios con diferentes entidades públicas para hacer estas valoraciones. Asimismo, ha indicado que la incorporación de nuevos equipos ha permitido reducir las listas de espera en algunas zonas, pero que aún son necesarias mejoras en la zona de Barcelona. Así, en la última información recibida se apuntaban algunas medidas adicionales, como por ejemplo la redistribución de tareas entre los equipos de valoración de este territorio.

Es preciso indicar que no se han facilitado datos exactos y actualizados sobre el número de procedimientos pendientes de resolución y los plazos medios de resolución, información que permitiría efectuar una evaluación más exacta de la evolución de esta problemática. A pesar de todo ello, el análisis de las quejas presentadas a la institución permite constatar que la efectividad de las medidas adoptadas no es suficiente, que aún persisten retrasos excesivos que afectan muy negativamente a los derechos de las personas con discapacidad y que es necesario implantar medidas adicionales para regularizar esta situación y respetar los plazos máximos de resolución (Q 03808/08, Q 04189/08, Q 04939/09).

Al margen de estas consideraciones, el Síndic ha estudiado individualmente los casos planteados y ha puesto de relieve que el cumplimiento de los plazos es un principio básico del procedimiento administrativo y de una buena administración. Por ello, de acuerdo con los principios de eficacia y celeridad, se impone a la Administración responsable de la tramitación la adopción de las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan o retrasen el pleno ejercicio de los derechos de los interesados y para eliminar cualquier anomalía en la tramitación de los procedimientos, y ha recordado que el incumplimiento de estos principios puede comportar la responsabilidad de la Administración en

caso de que se deriven perjuicios para las personas interesadas.

Persisten los problemas de retrasos en los procedimientos de reconocimiento o revisión de discapacidad

En respuesta a la demanda de información a raíz de las quejas sobre procedimientos de reconocimiento o revisión de discapacidad, la Administración informó repetidamente de la posibilidad de que las personas interesadas se dirigiesen al CAD (centro de atención a discapacidades) correspondiente para un posible anticipo de la valoración en el supuesto de que la solicitud estuviese relacionada con una demanda de prestación o servicio concreto.

A partir de aquí, el Síndic pidió aclaraciones sobre la priorización en la resolución de estas solicitudes, por lo que abrió la actuación de oficio 00806/09 y pidió información al Departamento de Acción Social y Ciudadanía sobre los criterios de priorización, la emisión de órdenes motivadas a los efectos de lo que prevé la normativa de procedimiento administrativo, y las vías de información puestas a disposición de los ciudadanos para conocer estos criterios y utilizarlos en el momento de presentar la solicitud.

El Departamento ha informado que en la tramitación de estos procedimientos se sigue el orden de incoación, de acuerdo con las previsiones de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y que sólo en casos excepcionales y debidamente justificados los centros de atención a personas con disminución pueden priorizar las solicitudes, según unos criterios técnicos enviados por el Instituto Catalán de Asistencia y Servicios Sociales. De acuerdo con ello, se toman en consideración, a efectos de priorización de las valoraciones, los casos de solicitudes de prestaciones o servicios concretos, ofertas laborales, demandas sociales graves, ingresos en centros residenciales por situación social grave o enfermedad grave y enfermedades degenerativas muy graves. Asimismo, indica que en todos los casos la persona interesada puede dirigirse al CAD correspondiente para que valore el caso individualmente y le informe con detalle.

A partir de la información enviada por la Administración, el Síndic ha recomendado al Departamento que se articulen mecanismos que permitan una mayor difusión de la posibilidad de avanzar la tramitación

de algunas solicitudes, y ha sugerido que en los impresos de solicitud de reconocimiento o de revisión se indique la posibilidad de señalar las motivaciones que permiten, con la orden motivada correspondiente, priorizar la solicitud.

Por otra parte, el Síndic ha tenido la ocasión de estudiar supuestos que evidencian la relevancia de una resolución ágil de estas solicitudes, la necesidad de una evaluación cuidadosa de las circunstancias que rodean a las personas con discapacidad y la importancia que puede tener disponer del reconocimiento de discapacidad por razones muy diversas.

Un ejemplo ilustrativo de ello es el caso de un ciudadano que, más de dos años después de haber presentado la solicitud de revisión de discapacidad, aún no había sido valorado. A pesar de que disponía de un reconocimiento de discapacidad superior al 65%, el objetivo de su solicitud era poder acreditar la superación del baremo de movilidad y disponer de una tarjeta de aparcamiento, ya que la enfermedad que sufría le provocaba una pérdida constante de capacidad pulmonar y afectaba considerablemente sus posibilidades de desplazamiento.

Una vez valorada la información recibida, el Síndic sugirió al Departamento que adoptase las medidas oportunas para comprobar si el caso de este ciudadano se podía incluir en las situaciones excepcionales que permitirían agilizar la tramitación del procedimiento.

Finalmente, dentro de este apartado, es preciso hacer referencia también a la creación y puesta en funcionamiento de la tarjeta acreditativa de la discapacidad, de acuerdo con la Orden ASC/512/2009, de 18 de noviembre.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 03808/08	Demora en la resolución de una solicitud de revisión de grado de discapacidad
Q 04939/09	
Q 04939/09	
Q 04189/08	Falta de resolución de una solicitud de revisión de grado de discapacidad
A/O 00806/09	Actuación relativa a los criterios de priorización en los procedimientos de reconocimiento o revisión de grado de discapacidad

2. Las medidas de apoyo económico a las personas con discapacidad

Tal como se indicaba al comienzo de este apartado, las administraciones han desarrollado –y es preciso avanzar en esta línea– varias actuaciones destinadas a compensar las dificultades relacionadas con la dis-

capacidad y a mejorar las condiciones y la calidad de vida de las personas afectadas.

Dentro de estas iniciativas se tiene que incluir el Programa de ayudas de atención social a personas con discapacidad, regulado por el Decreto 24/1998, de 4 de febrero, que establece un conjunto de ayudas económicas dirigidas a la prestación de servicios necesarios para el desarrollo de la autonomía personal de las personas con discapacidad, con el fin de fomentar su integración social en situaciones no cubiertas por otras vías.

El Informe correspondiente al año 2008 recogía algunas propuestas que el Síndic había dirigido a la Administración respecto a los requisitos establecidos para la obtención de estas ayudas. Concretamente, el referente al requisito de edad, ya que para tener derecho a estas ayudas, en el supuesto de que la persona solicitante tenga sesenta y cinco años o más, se exige que el reconocimiento del grado de disminución igual o superior al 33% se haya producido antes de cumplir los sesenta y cinco años.

Esta regulación supone un trato diferente por razón de edad que no parece justificado desde el punto de vista del objetivo y las finalidades de estas ayudas.

Teniendo en cuenta esta premisa, el Síndic recomendó una modificación de estos requisitos de acceso, de manera que se suprimiese el requisito de edad y se posibilitase el acceso de toda persona con discapacidad que acreditase la situación de necesidad o, alternativamente, que se establecieran otras líneas de ayuda para que las personas mayores de sesenta y cinco años con estas necesidades pudieran acceder a un apoyo económico.

El Departamento de Acción Social y Ciudadanía respondió inicialmente que recogía esta sugerencia y, posteriormente, informó que sería necesario realizar un estudio de impacto económico y social para valorar esta propuesta.

De todos modos, la Orden ASC/157/2009, de 18 de marzo, por la que se abrió la convocatoria para la concesión de estas ayudas para el año 2009, mantenía las mismas condiciones en lo que concierne a la edad. Por este motivo, el Síndic inició nuevas actuaciones para obtener información más detallada sobre las razones en las que se fundamentaba el mantenimiento de este requisito y los estudios considerados con relación al impacto de la propuesta de extensión de las ayudas a toda persona con discapacidad, con independencia de la edad. Asimismo, también pidió al Departamento información sobre el estado de tramitación y las resoluciones emitidas sobre las solicitudes de ayudas de este programa presentadas durante el año 2008.

El Síndic recomendó que se suprimiese el requisito de edad para acceder a las ayudas a personas con discapacidad

Otra cuestión relevante tiene que ver con una modalidad específica de estas ayudas, las ayudas para tratamientos de rehabilitación del lenguaje, fisioterapia y psicomotricidad. A raíz de algunas quejas referentes a la falta de información sobre la tramitación de estas ayudas durante el año 2009, y en respuesta a la petición de información del Síndic, la Administración informó que la convocatoria de 2009 únicamente preveía dos tipologías de ayudas –movilidad y transporte, con diversas modalidades, y autonomía personal y comunicación– y que, a partir de la publicación del Decreto 151/2008, de 29 de julio, no se convocaban las ayudas para tratamiento, si bien las personas beneficiarias anteriormente continuarían recibiendo la prestación para el periodo concedido.

De la información consultada se podía concluir que en el ejercicio 2009 se suprimieron las ayudas para servicios –dentro de cuyo contenido existe la modalidad de tratamientos– que en años anteriores se incluían en estas convocatorias, si bien no se concretaban las razones de este cambio.

Ante ello, el Síndic trasladó algunas consideraciones a la Administración desde la perspectiva de la conveniencia de reforzar las políticas y las medidas de protección de las personas con discapacidad y de promoción de actuaciones destinadas a mejorar su autonomía. Las medidas que configuran el Programa de ayudas de atención social a personas con discapacidad pretenden compensar los gastos que tienen que atender las personas con discapacidad en situaciones no cubiertas por otras vías o sistemas de previsión públicos o privados. Por lo tanto, en la medida en que se den éstas circunstancias, parece conveniente mantener las líneas de ayudas existentes en todas las modalidades previstas en el programa.

Así, sin desconocer las limitaciones presupuestarias que pueden condicionar el desarrollo de las políticas de fomento en todos los ámbitos, puso de relieve que una reducción de las modalidades objeto de subvención puede significar un perjuicio para el colectivo de personas con discapacidad, puesto que no pueden optar a unas ayudas muy beneficiosas para su calidad de vida, si tampoco se prevé el acceso por otra vía u otro procedimiento. En este sentido, de la información recibida no se desprendía

que los servicios de rehabilitación del lenguaje, fisioterapia o psicomotricidad –incluidos en la modalidad de ayudas para tratamientos– se pudiesen obtener en el conjunto de servicios incorporados a la cartera de servicios.

Teniendo la cuenta las previsiones del Decreto 151/2008, sobre los servicios de prevención de las situaciones de dependencia, en el que se podrían incluir algunas de las ayudas de este programa, sería necesario definir con precisión el alcance de estos servicios y el sistema de acceso, tanto para las personas dependientes como, en un sentido más amplio, para las personas con discapacidad que los necesiten.

Es preciso mantener y ampliar las líneas de ayuda destinadas a personas con discapacidades

De acuerdo con estas consideraciones, el Síndic ha recomendado al Departamento estudiar y adoptar las medidas adecuadas para mantener las modalidades de ayudas para tratamientos que establece el Programa de ayudas de atención social a personas con discapacidad, prever y posibilitar la convocatoria de nuevas ayudas de dicho tipo en el próximo ejercicio, y definir el sistema y el procedimiento de acceso por parte de las personas con discapacidad, ya sean o no personas dependientes (Q 04125/09, A/O 02044/09).

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
A/O 02044/09	Requisitos para acceder a las ayudas del Programa de ayudas de atención social para personas con disminución
Q 04125/09	Falta de respuesta a una consulta sobre las ayudas para tratamientos de rehabilitación del lenguaje, fisioterapia y psicomotricidad

3. La tutela de las personas adultas incapacitadas

En el marco de los deberes de protección a las personas con discapacidad se tiene que incluir también la vertiente de la protección jurídica, que es un elemento esencial porque las personas puedan ejercer plenamente sus derechos. Y en este ámbito se pueden situar algunas actuaciones relacionadas con la tutela y el ejercicio de las funciones tutelares.

La protección jurídica de las personas que no disponen de capacidad para autogobernarse o tomar decisiones de manera autónoma se articula legalmente en el derecho civil catalán mediante la institución de la tutela y otras instituciones tutelares. En estos supuestos se hace necesaria a veces la cobertura de las necesidades personales mediante una figura jurídica que asuma el cuidado de la persona incapacitada y que, según los casos, supla o complemente sus facultades a fin de que pueda ejercer sus derechos.

El código de familia establece expresamente la posibilidad que las personas jurídicas sin ánimo de lucro asuman, en estos casos, la tutela. De acuerdo con esta premisa, estas entidades han desarrollado un papel relevante en la protección de estas personas, con el apoyo y la supervisión de la Administración; concretamente, mediante la Comisión de Asesoramiento y Supervisión de las personas jurídicas sin ánimo de lucro que tengan atribuida la tutela de menores o de incapacitados, creada mediante el Decreto 188/1994, de 28 de junio.

Hay dificultades para conseguir la tutela más adecuada para algunas personas con discapacidad, especialmente en casos problemáticos

A pesar de que las quejas recibidas sobre esta cuestión son escasas, hay constancia de dificultades para conseguir la tutela más adecuada para algunas personas, especialmente en los casos más problemáticos. Para estos supuestos, desde diversos ámbitos se ha planteado la conveniencia de buscar fórmulas adicionales para garantizar la protección real de estas situaciones por parte de los organismos públicos.

Por ello, el Síndic inició una actuación de oficio en el año 2007 (A/O 05283/07) y se dirigió al Departamento de Acción Social y Ciudadanía y al Departamento de Justicia para pedir información sobre las previsiones de la Administración de la Generalitat de Cataluña en relación con esta problemática y, en particular, sobre la posibilidad de crear algún ente público que se encargue de la tutela de personas adultas.

El Departamento de Acción Social y Ciudadanía envió datos e información de interés con relación a la intervención y el procedimiento de actuación de la Unidad de Gestión de Tutelas –que recibe la solicitud de

propuesta del órgano judicial correspondiente, estudia el perfil de la persona, realiza la búsqueda las entidades más adecuadas y, finalmente, envía la propuesta correspondiente al juzgado– y también sobre las medidas consideradas para agilizar estos procesos, con actuaciones de coordinación con los órganos judiciales.

También aportó datos significativas sobre los perfiles de las personas incapacitadas. Entre otras cuestiones, los datos sobre el número de casos pendientes de asignación de tutor y sobre los supuestos de excusa ponían de relieve que una parte significativa correspondía a personas con enfermedad mental. En este sentido, la información recibida ponía de manifiesto la existencia de algunos supuestos en que se encontraban más dificultades para asignar entidad tutelar; concretamente, los casos de personas con enfermedades mentales y con consumo de alcohol u otras sustancias adictivas, personas con politoxicomanías o personas con discapacidad o enfermedad mental y problemas sociales.

Ante esta situación, el Departamento exponía diferentes actuaciones dirigidas a resolver estas carencias, mediante la adecuación de los medios de que disponen las entidades para atender las necesidades de las personas incapacitadas y el impulso de nuevas entidades tutelares, especialmente mediante entidades con experiencia en el abordaje de problemáticas relacionadas con toxicomanías, conductas disociales y trastornos mentales.

También se apuntaban otras líneas de actuación destinadas específicamente a mejorar la cobertura de las necesidades residenciales en colaboración con entidades especializadas en la atención de personas sin techo, de personas con inteligencia límite y trastornos de personalidad, o personas con enfermedad mental, entre otras.

Finalmente, el Departamento indicó la conveniencia de trabajar para establecer criterios consensuados entre los profesionales que intervienen al inicio del proceso de incapacitación para valorar la idoneidad de promover esta medida, con la finalidad de evitar propuestas de incapacitación poco justificadas y garantizar que se hayan agotado previamente todos los mecanismos posibles para tratar y atender a las personas antes de llegar a instar el proceso de incapacitación. Esta línea de trabajo culminó en octubre de 2008 con la publicación del protocolo para la aplicación de criterios de evaluación antes de iniciar un proceso de incapacitación, que ha de aportar elementos positivos en la tarea de los profesionales de los diferentes sectores que intervienen en un proceso de dicha índole.

De todos modos, el Síndic ha considerado conveniente incidir en la vertiente de asunción de la tutela

y ha valorado la posible desprotección que pueden sufrir las personas que se encuentran en situaciones en las que resulta más difícil encontrar una entidad que se haga cargo de ellas y, por lo tanto, están en situación de riesgo o vulnerabilidad.

Desde este punto de vista, la protección jurídica y social de las personas con capacidad limitado se enmarca en el conjunto de servicios del sistema público de servicios sociales. Concretamente, el Decreto 151/2008, de 29 de julio, por el que se aprueba la cartera de servicios sociales 2008-2009, regula específicamente los servicios de tutela para gente de la tercera edad, para personas con discapacidad intelectual y para personas con enfermedad mental, que se configuran como servicios especializados, destinados a personas en situación de riesgo social.

Es preciso estudiar la posibilidad de crear un ente público encargado de la tutela de personas adultas en casos de incapacitación

Según lo que se prevé en los tres casos, se trata de un servicio prestado por personas jurídicas sin ánimo de lucro. Por lo tanto, no se ha considerado la prestación de este servicio mediante la estructura administrativa, sino que se mantiene un sistema de prestación del servicio por parte de entidades de iniciativa social, con el apoyo de la Administración, de una manera similar a la que ha funcionado tradicionalmente.

El Síndic ha considerado que, sin perjuicio de mantener la actividad de las entidades sin ánimo de lucro que desarrollan esta función, que por sus características, organización y especialización a menudo pueden ser más idóneas para cumplir las diferentes funciones que comprende la tutela, hay elementos que hacen aconsejable la creación de un organismo público, dependiente de la Administración de la Generalitat de Cataluña, que se encargue también de la tutela de personas adultas.

La creación de un organismo público de dicha índole, dentro del principio de responsabilidad pública del sistema público de servicios sociales que recoge la Ley 12/2007, de 11 de octubre, de Servicios Sociales, podría contribuir a cubrir plenamente las necesidades de las personas incapacitadas; o sea, atender más fácilmente y rápidamente los perfiles en los que se ha constatado que existen más dificultades para encontrar entidades que asuman su tutela.

De este modo, en la medida en que se reduzca el tiempo para asumir efectivamente la tutela de la persona incapacitada, y también que el servicio sea más especializado en las necesidades concretas de la persona, se alcanzaría una protección más eficaz y se reducirían las situaciones de riesgo.

Por ello, el Síndic ha sugerido a la Administración que valore la posibilidad y la conveniencia de crear un ente público encargado de la tutela de personas adultas y también que mantenga las acciones de promoción o de impulso de nuevas entidades tutelares para atender especialmente los perfiles en los que se detectan más dificultades, y para asegurar su extensión en todo el territorio, así como también el apoyo a las entidades que ya desarrollan funciones tutelares.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
A/O 05283/07	Actuación de oficio sobre la posibilidad de creación de un ente público encargado de la tutela de personas adultas

4. La accesibilidad y las barreras

Garantizar condiciones de accesibilidad en el ámbito urbanístico, de la edificación, de la comunicación y la información, de los medios de transporte y de la educación, entre otros, es fundamental para conseguir que las personas con diversos tipos de discapacidad puedan desarrollarse con autonomía en la sociedad.

En este sentido, el Síndic ha seguido trabajando en las actuaciones de oficio abiertas en el año 2007 (A/O 01433/07, A/O 03031/07) y ha abierto otras dos: la primera, relativa a las medidas de apoyo establecidas por las administraciones para hacer accesibles los diferentes espacios y servicios a las personas con disminución auditiva y sordera (A/O 00135/09), y la segunda, relativa a las condiciones de accesibilidad a la red de metro de Barcelona (A/O 01481/09).

La apertura de la actuación de oficio sobre condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva y sordera (A/O 00135/09) fue motivada, por una parte, por el contenido de una queja y, por otra parte, por la información facilitada por la Federación de Personas Sordas de Cataluña, sobre las barreras de comunicación y falta de medidas de apoyo a la comunicación oral con las que aún se encuentran las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordas-ciegas, y la dificultad de utilizar el lenguaje de signos catalán y español.

En esta actuación también se ha incluido el estudio de algunos puntos planteados en el marco de quejas particulares (quejas 01712/09 y 05122/09), a partir de las cuales el Síndic ha tenido conocimiento de la pre-

ocupación que genera en una parte del colectivo de personas sordas de Cataluña el contenido del Proyecto de Ley del lenguaje de signos catalán y de la falta de regulación, en Cataluña, de otras medidas de apoyo a la comunicación oral diferentes del lenguaje de signos.

Es preciso regular el uso de las medidas de apoyo a la comunicación oral y los derechos de las personas sordas oralistas a Cataluña

En este sentido, los interesados que se han dirigido al Síndic, entre ellos la Federación ACAPPS, plantean que el Proyecto de Ley del lenguaje de signos catalán regula únicamente las necesidades y los derechos de las personas sordas que han optado por comunicarse mediante el lenguaje de signos, lo cual puede tener efectos negativos en el derecho de los niños sordos y de sus padres a elegir el tipo de educación que quieren (oralista o de signos) y de las medidas de apoyo correspondientes.

El Síndic, además de hacer un seguimiento de la tramitación parlamentaria del Proyecto de Ley del lenguaje de signos catalán, se ha dirigido a los diferentes departamentos de la Generalitat para solicitar información sobre las medidas de apoyo establecidas en las respectivas administraciones para facilitar la accesibilidad a la comunicación de las personas con discapacidad auditiva y sordera en el marco de las competencias respectivas.

Asimismo, pidió a la Administración que le informase de si se estaba elaborando alguna iniciativa normativa dirigida a regular los derechos de las personas sordas oralistas y las medidas de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordas-ciegas, de acuerdo con lo que establecen tanto el artículo 10.2.c) de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades de las Personas con Discapacidad, como la Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan las medidas de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordas-ciegas.

Por lo que respecta a las quejas particulares a las que se ha hecho referencia, el Departamento de Acción Social, recientemente, ha informado que la regulación del lenguaje de signos catalán, en los términos contenidos en el Proyecto de Ley que se está tramitando en el Parlamento de Cataluña, no implica nin-

guna discriminación hacia las personas sordas orlistas. En cuanto a este colectivo, señala que el Departamento está preparando un nuevo decreto de accesibilidad en Cataluña en cuyo marco se prevé regular el uso de otras medidas de apoyo a la comunicación oral.

El Síndic, de todos modos, pedirá una ampliación de esta información para poder valorar la situación del colectivo afectado por la queja.

La actuación de oficio 01481/09, por su parte, está relacionada con las condiciones de accesibilidad y de supresión de barreras arquitectónicas en el servicio de metro de Barcelona.

El objeto de esta actuación es conocer el grado de cumplimiento de la normativa de accesibilidad de Cataluña (Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de Promoción de la Accesibilidad y de Supresión de Barreras Arquitectónicas, publicada en el DOGC núm. 1526, de 4 de diciembre de 1991, y Decreto 135/1995, de 24 de marzo, de desarrollo de la Ley 20/1991, de 25 de noviembre, de Promoción de la Accesibilidad y de Supresión de Barreras Arquitectónicas, y de aprobación del código de accesibilidad) en la red del servicio de metro en la ciudad de Barcelona.

El Síndic ha abierto una actuación de oficio sobre la accesibilidad al metro de Barcelona

Asimismo, teniendo en cuenta un número significativo de peticiones en este sentido, se ha optado por estudiar, en el marco de esta actuación, las quejas presentadas individualmente por la falta de condiciones de accesibilidad en algunas estaciones o algunos servicios concretos de la red de metro de Barcelona.

En cuanto a esta cuestión, el Síndic ha recibido los informes del Departamento de Política Territorial y Obras Públicas (DPTOP), de la Entidad Metropolitana del Transporte de Barcelona (EMT) y del Ayuntamiento de Barcelona.

El DPTOP ha presentado una evaluación general sobre el estado de accesibilidad de las diferentes estaciones de la red del metro de Barcelona y ha explicado que de las 123 estaciones, actualmente hay 85 que están adaptadas (con accesos e itinerarios adaptados y señalizados mediante señales visuales y guías para personas invidentes), y 19 están en obras para su adaptación. Igualmente, señaló que todas las estaciones de la red tienen activado el sistema de megafonía

y disponen de sistemas de información visual sobre las llegadas, las salidas y las incidencias, y también de información dentro de los trenes sobre la próxima parada.

La EMT, por su parte, ha informado al Síndic que se han emprendido varias estrategias para conseguir una red de transporte público totalmente accesible, motivo por el cual se han llevado a cabo muchas actuaciones de mejora de la accesibilidad de todos los vehículos, trenes y instalaciones y de cualquier tipo de servicio que se ofrece a los ciudadanos.

La EMT también apunta que, actualmente, en el área metropolitana de Barcelona hay dos líneas de metro completamente accesibles, 84 estaciones de metro construidas o rehabilitadas de acuerdo con criterios de accesibilidad, 21 estaciones en fase de obras para la adaptación de ascensores y un proyecto integral de reforma de las estaciones que faltan (18 estaciones). Señala, igualmente, que se han dispuesto diferentes mecanismos para garantizar la accesibilidad para invidentes, personas con disminución auditiva y personas con movilidad reducida.

En lo que concierne concretamente a la accesibilidad de la estación de metro de Virrei Amat (respecto de la cual se había recibido un número considerable de quejas), el Ayuntamiento de Barcelona explicó que se estaba llevando a cabo un proyecto constructivo de accesibilidad a la estación con el objetivo de definir las actuaciones para la ampliación de uno de los vestíbulos, de manera que se habilitase el espacio para la colocación de los tres accesos necesarios para adaptar la estación para personas con movilidad reducida. De acuerdo con esta respuesta, el Síndic consideró oportuno dirigirse nuevamente al DPTOP para pedirle más información sobre el estado de ejecución del proyecto de adaptación de esta estación.

Con relación a la estación de metro de Rocafort, también se ha tramitado una queja en la que la persona interesada manifestaba la disconformidad con el hecho de que, como no había una salida habilitada especialmente para personas con movilidad reducida, intentó pasar por el torno de salida desde el andén del metro hacia la calle y su silla de ruedas quedó atascada hasta que otros viajeros la ayudaron a desatarcarla, sin recibir ayuda alguna del jefe de turno responsable del servicio de metro (Q 04482/08).

En respuesta a la solicitud de información del Síndic, el DPTOP señaló que, en esta estación, a parte de los accesos a los andenes por los tornos, hay una puerta de acceso adicional de 95 cm. de amplitud, adaptada para personas con movilidad reducida.

La persona interesada, de todos modos, manifestó su desacuerdo con esta respuesta de la Administración y señaló que la puerta adaptada a la que hacía referencia no se activa automáticamente y requiere ser abierta por personal de la estación, que no estaba presente cuando esta persona lo necesitó. De acuerdo con esta nueva comunicación de la persona interesada, el Síndic consideró oportuno hacer una visita in situ a la estación de metro de Rocafort en cuyo transcurso comprobó que, efectivamente, si no está el personal responsable de la estación, la puerta adaptada no puede utilizarse.

En las estaciones de metro tiene que haber una puerta de acceso a los andenes accesible para personas con movilidad reducida y que se active automáticamente

Una vez comprobada esta circunstancia, el Síndic sugirió al Departamento que adoptase las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de todas las condiciones de accesibilidad a la estación de metro de Rocafort y, concretamente, que adoptase las medidas necesarias para cambiar la puerta destinada al acceso a las vías de las personas con movilidad reducida y que se desplazan con silla de ruedas por una puerta que se activase automáticamente. El Departamento aceptó la sugerencia.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
A/O 01433/07	Medidas para favorecer la integración y la accesibilidad a las personas con discapacidad visual y ceguera
A/O 03031/07	Cumplimiento de la normativa de accesibilidad en Cataluña
A/O 00135/09	Condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva y sordera
Q 01712/09	Contenido del Proyecto de Ley del lenguaje de signos catalán
Q 05122/09	
A/O 01481/09	La accesibilidad en la red de metro de Barcelona
Q 04482/08	Falta de condiciones de accesibilidad en la estación de metro de Rocafort de Barcelona

5. Plazas de aparcamiento personalizadas

Durante los últimos años, el Síndic ha recibido varias quejas de personas con discapacidad y titulares de una tarjeta de aparcamiento para personas con discapacidad, motivadas por el hecho de que algunas administraciones locales no establecen plazas de aparcamiento reservadas para personas con discapacidad personalizadas para el usuario titular de la tarjeta (Q 04787/08, Q 05474/08, Q 00137/09, Q 00457/09, Q 02843/09).

En estos casos, la disconformidad de los titulares de la tarjeta está motivada por el hecho de que, si bien es cierto que hay plazas reservadas para personas con discapacidad cerca de su domicilio o puesto de trabajo, el hecho de que la reserva sea genérica, o sea que no esté reservada sólo para su vehículo personal, hace que a menudo sea materialmente imposible utilizarlas.

Hay ayuntamientos que se niegan a reservar plazas de aparcamiento personalizadas para personas con discapacidad

El artículo 5.d del Decreto 97/2002, de 5 de marzo, sobre la tarjeta de aparcamiento para personas con disminución y otras medidas dirigidas a facilitar el desplazamiento de las personas con movilidad reducida, prevé o que hay que “posibilitar la reserva de plazas de aparcamiento, previamente a la solicitud, en los lugares donde se compruebe que es necesario para las personas titulares de tarjetas de aparcamiento para personas con disminución y, especialmente, cerca de sus domicilios y/o de sus puestos de trabajo. Esta reserva se hará mediante señales de tráfico complementadas con un disco adicional y grafías horizontales que reproduzcan el mismo símbolo de accesibilidad que figura en la tarjeta de aparcamiento para personas con disminución.”

El Síndic entiende que la citada norma se refiere a una reserva de plaza individualizada, destinada a una persona concreta, independiente de otras reservas genéricas para personas con discapacidad y sin perjuicio de la regulación detallada que fijen las ordenanzas municipales. Esta interpretación también es la que mantienen y aplican varios ayuntamientos.

Sin embargo, esta interpretación no es homogénea ni unitaria en todas las administraciones

locales. Así, algunos ayuntamientos interpretan que la citada previsión normativa obliga únicamente a realizar una reserva de plazas a disposición de cualquier persona titular de dicho tipo de tarjeta que las pueda necesitar.

En la tramitación de los diversos casos en los que se ha planteado esta problemática, el Síndic ha sugerido a los ayuntamientos que tomen las medidas pertinentes para incorporar, dentro de las ordenanzas correspondientes, disposiciones que garanticen el derecho de las personas titulares de una tarjeta de aparcamiento para personas con discapacidad a obtener una plaza de aparcamiento personalizada o, según el caso, aplicar la normativa municipal que reconoce este derecho.

En términos generales, los ayuntamientos han sido receptivos ante las sugerencias del Síndic y han hecho las gestiones necesarias para garantizar el derecho en los casos concretos.

Destacan, de todos modos, dos casos en los que la respuesta del Ayuntamiento ha sido negativa. Uno hace referencia a la queja 04787/08, en la que, ante la sugerencia del Síndic, el Ayuntamiento de Calella señaló que no la aceptaba porque, en el marco de su autonomía en materia de regulación de la circulación, había valorado como más adecuada la opción de establecer reservas de aparcamiento genéricas y no personalizadas.

El otro caso hace referencia a la queja 02843/09, en la que la persona interesada se quejaba de la falta de cumplimiento, por parte del Ayuntamiento de Canet de Mar, de la sugerencia hecha por el Síndic en la queja 01457/07, en virtud de la cual se sugería al Ayuntamiento que valorase la posibilidad de adaptar la señalización de la plaza reservada a la que hacía referencia la persona interesada, de manera que estuviese personalizada para su vehículo.

En respuesta a la sugerencia, el Ayuntamiento informó al Síndic de que no se había señalado de manera personalizada ninguna plaza de aparcamiento para personas con discapacidad porque en la zona de residencia de la persona interesada no había problemas de estacionamiento, ni problemas con las plazas reservadas de manera genérica en el resto del municipio. De todos modos, la persona interesada, en un nuevo escrito de queja, puso de manifiesto que aún persistían las dificultades que le impedían gozar del derecho a utilizar una plaza de aparcamiento personalizada con el número de su matrícula.

Ante la nueva solicitud de la persona interesada, y considerando que la ordenanza municipal reguladora de la circulación en Canet de Mar prevé la existencia de plazas de estacionamiento reservadas de manera personalizada para personas con movilidad reducida, el Síndic volvió a sugerir al Ayuntamiento que estu-

diase la posibilidad de adaptar la señalización actual de la plaza para discapacitados que hay cerca del domicilio de la persona interesada, de manera que estuviese personalizada con el número de matrícula de su vehículo. Al respecto, la Administración aún no se ha pronunciado.

Son necesarios unos criterios homogéneos sobre la obligatoriedad o no de personalizar las plazas de aparcamiento reservadas para personas con discapacidad

Por otra parte, y ante la disparidad de criterios interpretativos respecto del contenido del artículo 5 del Decreto 97/2002, al que ya se ha hecho referencia, el Síndic consideró oportuno iniciar una actuación de oficio para preguntar al Departamento de Acción Social y Ciudadanía sobre este asunto (A/O 01152/09). Finalmente, el Departamento ha explicado que se está trabajando en una modificación del Código de accesibilidad en cuyo marco se prevé incorporar un capítulo relativo a las tarjetas de aparcamiento para personas con discapacidad, y que se establecerá que la reserva de plazas de aparcamiento sea individualizada. El Síndic ha sugerido que, aparte de esta nueva regulación, se estudie la posibilidad de introducir una modificación del artículo 5 del Decreto 97/2002 que aclare que las plazas de aparcamiento para personas con discapacidad tienen que ser individualizadas o personalizadas.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 04787/08	Reserva de plaza de aparcamiento de carácter genérico no personalizada para los titulares de las tarjetas de aparcamiento para personas con discapacidad
Q 05474/08	
Q 00137/09	
Q 00457/09	
Q 02843/09	
A/O 01152/09	La interpretación del artículo 5 del Decreto 97/2002

11.4. Inclusión social

1. Situaciones de urgencia social

En este apartado se incluyen las quejas de personas en situación de desprotección social grave que plantean alguna problemática que ha motivado la intervención de los servicios sociales.

Un caso, tal vez paradigmático, de la situación de urgencia social de una familia es el que describe la queja 03752/09. Se trata de una familia con tres hijos (dos menores, uno de ellos en edad de educación obligatoria), en la que los dos padres perdieron el negocio que tenían y pasaron al paro y, además, los desahucieron de la vivienda familiar por impago y tuvieron que ir a vivir con una familia amiga. Se quejan de la falta de ayudas y atención por parte de los servicios sociales. A instancias del Síndic, el Ayuntamiento responsable informó de algunos servicios que se habían prestado, pero todos eran posteriores a la intervención de la institución, motivo por el cual el Síndic se volvió a dirigir al consistorio para pedir más información. En cuanto a las prestaciones, señaló que se estaba tramitando una prestación de renta mínima de inserción a nombre del padre. Aun así, la persona interesada informó que se lo habían denegado, porque no estaban empadronados en el municipio (ni en ninguna parte) desde que perdieron la vivienda familiar y señalaba que para ellos era imposible empadronarse en el domicilio de los familiares que los acogieron.

También se ha recibido una queja de un interno del Centro Penitenciario Brians 2 en la que expone su preocupación por la situación en la que se encuentra su hijo, con problemas psiquiátricos, después de que él ingresase [el padre] en prisión (Q 03696/09). Según la información facilitada por el propio interno, su hijo, mayor de edad, es esquizofrénico y, a raíz del ingreso en prisión del padre, se ha quedado solo sin ningún referente familiar en el exterior. Por otra parte, el centro de día donde el hijo del promotor de la queja hacía un proceso de rehabilitación comunitaria informó al Síndic que hace tiempo que dejó de ir y, por lo tanto, que podría estar descompensado. A la vez, parece que se cierra con llave en casa y no deja que nadie le vaya a ver. En estos momentos se está pendiente de recibir respuesta a la información solicitada.

Dentro del colectivo de personas afectadas por algún tipo de trastorno mental que puedan estar en riesgo social, destacan las quejas 02333/08 y 02399/09, que hacen referencia a personas que tienen trastornos mentales y alguna patología añadida y que, además, se encuentran en situación de desprotección social grave.

Así, en el caso de la queja 02333/08, la promotora plantea que su hermano, mayor de edad, no tiene domicilio conocido, vive en la calle y tiene un trastorno psíquico, a la vez que plantea una politoxicomanía. Puesto que no toma la medicación que le ha sido pautada desde el CAS (centro de atención social) de referencia, su enfermedad se ha visto agravada hasta el extremo de haber protagonizado múltiples conductas delictivas. La solicitud de intervención de esta institución insta que se agilice el procedimiento de incapacitación que se tramita ante uno de los juzgados de Terrassa. De hecho, parte de la queja tam-

bién está motivada por la situación de angustia y miedo que vive toda la familia a raíz de los últimos episodios violentos protagonizados por el hermano y, por ello, la promotora de la queja manifiesta su disconformidad también con la falta de contención y de recursos adecuados para su tratamiento y la falta de garantías de seguridad tanto para su integridad psicofísica como para el del resto de miembros de la familia. De acuerdo con la información del Tribunal Superior de Justicia y la Fiscalía de Terrassa, finalmente se llevó a cabo el señalamiento de juicio, pero la vista no se pudo celebrar porque resultó imposible localizar al hermano para practicar las pruebas de exploración y los exámenes preceptivos en este tipo de procesos judiciales.

En cuanto a la queja 02399/09, se trata del caso de una persona con un 70% de discapacidad reconocida y con una enfermedad mental diagnosticada respecto de la cual se ha dictado una sentencia de incapacitación parcial en la que se le adjudica un curador. La persona interesada se queja de la falta de atención de los servicios sociales ante su precaria situación económica (no tiene trabajo y puede perder por impago la vivienda de protección oficial que tiene) y de la imposibilidad de acceder a un programa de inserción laboral.

Una vez consultado el Ayuntamiento responsable, el Síndic entiende que los servicios sociales conocen el caso concreto y que intervienen en él desde hace muchos años, y que se han prestado servicios y dado ayudas concretas a la persona interesada, además de haber tramitado solicitudes relativas a algunas prestaciones económicas. Actualmente, el Síndic está pendiente de recibir más información sobre la persona o el ente responsable de la curatela de la persona interesada para continuar estudiando el caso.

Finalmente, es preciso señalar que también han llegado a la institución quejas relativas a pensiones no contributivas y prestaciones para atender las necesidades básicas. Un ejemplo de ello es la queja 05012/09, en la que el promotor relata que, después de solicitar la pensión no contributiva de la Seguridad Social y la prestación complementaria, ésta le ha sido denegada por no haber acreditado los periodos de residencia en territorio español, pese a haber presentado la documentación correspondiente para acreditarlo. En estos momentos se ha pedido información y se está a la espera de recibir una respuesta.

En la queja 03996/08, una persona que había pedido una prestación económica para el mantenimiento de necesidades básicas, que, finalmente, le fue concedida, pero por un importe de 31,28 € mensuales, se quejaba, por una parte, por el hecho de que con esta cantidad era imposible cubrir ninguna necesidad y, por otra parte, porque había presentado un recurso

contra la resolución que concedía la citada prestación y no había sido resuelto dentro de plazo.

La Administración informó que se había detectado un error en el cálculo de la pensión y, finalmente, resolvió favorablemente el recurso presentado y reconoció al peticionario una prestación económica de 442,35 € mensuales y los atrasos desde el inicio del procedimiento. El Síndic puso de manifiesto, de todos modos, que por este error el peticionario había pasado cerca de dos años recibiendo una prestación muy inferior a la que le correspondía y le recordó el deber de resolver en tiempo y forma.

2. El servicio de ayuda a domicilio

Una de las ayudas que reciben las personas con falta de recursos es el servicio de ayuda al domicilio. Este año, el Síndic ha recibido la queja de una persona que manifiesta la disconformidad con la actuación del Ayuntamiento de Molins de Rei, puesto que el consistorio había acordado reducir las horas mensuales del servicio de limpieza que se prestaba a su madre desde el año 2006 (Q 02157/09).

De la respuesta del Ayuntamiento de Molins de Rei se desprende que el servicio que recibía la madre de la promotora de la queja se vio reducido en dos horas a partir del mes de marzo de 2009. La causa de esta decisión era que, a raíz de la puesta en marcha de la Ley de la Dependencia y el elevado número de peticiones de este y otros servicios, el Ayuntamiento se había visto obligado a priorizar la atención personal y, especialmente, la de personas que sufrían un alto nivel de dependencia.

Es por ello que el pleno municipal aprobó el nuevo protocolo de atención domiciliaria, en el que se fija el número de horas mensuales del servicio de limpieza en cuatro horas y cuyo objetivo es poder llegar al máximo número de personas que no son atendidas por la Ley de la Dependencia.

De acuerdo con la normativa vigente sobre el servicio de ayuda al domicilio y, en particular, de acuerdo con lo que prevé el Reglamento de obras, actividades y servicios de los entes locales, aprobado por el Decreto 179/1995, de 13 de junio, no se aprecia ninguna actuación irregular por parte del Ayuntamiento. En este sentido, el artículo 163 del decreto prevé que “los servicios locales que no constituyan competencia propia de carácter obligatorio pueden ser suprimidos por motivos de interés público justificados documentalmente, de oficio o a iniciativa de los vecinos, por acuerdo del pleno del ente local”.

De todos modos, el segundo párrafo del mismo artículo prevé que “el acuerdo de supresión debe ser objeto de información pública con la finalización previa del funcionamiento del servicio [...]”.

En consecuencia, para evitar que situaciones como las que habían originado la queja se volvieran a repetir, y de acuerdo con lo que prevé la normativa citada anteriormente, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que, cuando se pretenda restringir, disminuir o suprimir un servicio de los que recoge la cartera de servicios de atención domiciliaria del consistorio, se estudie la posibilidad de instruir un procedimiento de información pública previa para informar a los usuarios de esta decisión y de las circunstancias que la motivan, de manera que se abra un espacio para garantizar la presentación de alegaciones o la formulación de opiniones de los usuarios. A estas alturas, se está pendiente de la respuesta de la Administración.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 03696/09	Interno que expone su preocupación sobre su hijo enfermo mental
Q 03752/09	Familia en situación de riesgo social
Q 02333/08	Procedimiento judicial paralizado por la falta de localización del presunto incapaz
Q 02399/09	Persona con discapacidad y enfermedad mental con problemática social
Q 03996/08	Error en la cuantía concedida por prestación por necesidades básicas
Q 05012/09	Denegación de la pensión contributiva
Q 02157/09	Molins de Rei cambia los criterios de concesión de ayudas de servicio a domicilio

11.5. Ayudas para familias con hijos a cargo

1. Ayuda universal por niño a cargo

El Informe correspondiente al año 2008 apuntaba que desde el año 2007 el Síndic tramitaba un alto número de quejas relacionadas con diversas incidencias relativas a la concesión de la ayuda universal por niños a cargo reconocida por la Generalitat de Catalunya (Q 04422/08, Q 04792/08, Q 00344/09, Q 00722/09, Q 01171/09, Q 01722/09, Q 01869/09, Q 02368/09, Q 02627/09, Q 02802/09, Q 02814/09).

Las quejas hacían referencia a diversas disfunciones: incidencias en el envío del documento de presolicitud; emisión y notificación de la resolución; retraso en el cobro; requisitos de acreditación de situaciones como por ejemplo la monoparentalidad y familia numerosa, las cuales comportaban la pérdida del derecho a recibir la citada ayuda por parte de algunas familias.

Este año, la mayoría de las quejas relacionadas con la ayuda universal por niño a cargo explicaban la pérdida

del derecho de la persona interesada a cobrar la citada ayuda, que estaba motivada, bien por el desconocimiento de la necesidad de presentar una nueva solicitud cada año, o bien por la falta de recepción de la presolicitud antes de finalizar el año y, por lo tanto, la falta de presentación de la solicitud dentro del plazo establecido en la convocatoria. En muchos de estos casos, con la información facilitada por las personas interesadas, se resolvió informándolas que la Administración había resuelto de acuerdo con la normativa vigente, por lo que no se detectaba ninguna irregularidad.

En otros casos, las quejas serían motivadas por la falta de respuesta de la Administración ante las reclamaciones presentadas por las personas interesadas, que se quejaban por no haber cobrado la ayuda. En estos supuestos, después de pedirle información, la Administración resolvió las reclamaciones con una resolución denegatoria de la ayuda por falta de presentación de la solicitud. El Síndic, por su parte, consideró oportuno recordar al Departamento la necesidad de dar respuesta escrita y dentro del plazo legalmente establecido en todas las reclamaciones presentadas por los ciudadanos.

Casi todas las quejas por la pérdida del derecho a cobrar la ayuda por niño a cargo por no haber presentado la solicitud de renovación se finalizaron por falta de irregularidad.

Asimismo, en el marco de las respuestas facilitadas en algunos de estos casos, la Administración también hizo referencia a que, a partir de la convocatoria 2009 y de la vigencia de la Orden ASC/258/2009, de 21 de julio, de ayudas por niño a cargo, la Orden ASC/258/2009, de 21 de abril, por la que se aprueban las bases para la concesión de las prestaciones económicas para las familias con hijas e hijos a cargo, el pago de las prestaciones económicas universales por hijos a cargo se hará de oficio, y que así también lo recoge el Decreto 151/2009, de 29 de septiembre, de desarrollo parcial de la Ley 18/2003, de 4 de julio, de Apoyo a las Familias, medida que redundará en beneficio de una gestión administrativa mejor y más ágil.

Ahora bien, en casi todos los casos en los que se planteó una queja por la pérdida del derecho a cobrar esta ayuda por no haber presentado la solicitud de renovación, los expedientes se finalizaron por falta de irregularidad en la actuación de la Administración, ya que había actuado de acuerdo con la normativa que regulaba las convocatorias para estas ayudas los años anteriores.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 04422/08	Falta de cobro de la ayuda universal
Q 04792/08	por hijo a cargo por la falta de presentación de la solicitud de renovación
Q 00344/09	
Q 00722/09	
Q 01171/09	
Q 01722/09	
Q 01869/09	
Q 02368/09	
Q 02627/09	
Q 02802/09	
Q 02814/09	

2. Programa Vacaciones en familia

El Síndic ha tenido conocimiento de que, de acuerdo con las bases del programa Vacaciones en familia (temporada 2009) del Departamento de Acción Social y Ciudadanía, para participar en el mismo se debe ser perceptor de la prestación universal por niño a cargo de la Generalitat de Cataluña durante el año 2008.

En la página web de la Generalitat de Cataluña se especifica que “en el sorteo [para gozar del programa] pueden participar las familias con resolución positiva para el cobro [de la ayuda universal por niño a cargo], aunque no se haya hecho efectivo el pago” y que “se excluye a las familias que han hecho petición pero tienen requerimientos pendientes”.

Puesto que el plazo para solicitar el acceso a este programa de vacaciones finalizaba el 23 de febrero de 2009 a las 12 horas, y el plazo para presentar la solicitud de la ayuda por hijo a cargo correspondiente al año 2008 finalizaba el 31 de diciembre de 2008, el Síndic entendió que muchas familias quedarían excluidas de esta convocatoria si sus solicitudes de ayuda por niño a cargo aún no se habían resuelto.

El Síndic inició una actuación de oficio para estudiar el condicionamiento de la participación en el programa Vacaciones en familia a la resolución positiva de la ayuda por hijo a cargo del año anterior

Asimismo, y considerando el alto número de quejas recibidas por problemas con la concesión y el cobro de la ayuda universal por niño a cargo, el Síndic consideró oportuno iniciar una actuación de oficio (A/O 00805/09) para estudiar el motivo por el que se condiciona la participación en el sorteo para acceder al programa *Vacaciones en familia* a la resolución positiva del Departamento de Acción Social y Ciudadanía a la solicitud de ayuda por hijo a cargo del año 2008, y cómo se tramita la solicitud de acceso a este programa si no se ha resuelto el expediente de la ayuda pero la persona interesada sí que ha cursado la solicitud dentro del plazo indicado.

Sobre este asunto, el Departamento informó que el programa *Vacaciones en familia* nació en el año 2005, que la oferta de plazas ha ido aumentando progresivamente y que se han establecido las acotaciones y los requisitos en el marco de la convocatoria anual de prestaciones y ayudas, que son los que establece la convocatoria y también los que se utilizan para resolver las solicitudes.

Ante esta información, el Síndic consideró oportuno trasladar a la Administración su preocupación por el hecho de que se limite la posibilidad de participar en la convocatoria del programa *Vacaciones en familia* a las familias ya perceptoras de las prestaciones y las ayudas por niños a cargo.

Así, a pesar de que el Síndic entiende la necesidad de fijar unos requisitos de acceso en respuesta a las limitaciones de las posibilidades de oferta de la Administración, considera que limitar la posibilidad de participar en este programa a las familias que ya han percibido otra ayuda, como es la universal por hijos a cargo, excluye del programa a todas las familias que hayan solicitado la ayuda universal y sobre las que no se haya emitido resolución, así como a las que, al ver las bases, no han presentado ni tan solo la solicitud del programa *Vacaciones en familia* porque sabían que no habían cobrado la prestación por niño a cargo en el ejercicio anterior, a pesar de haber presentado la solicitud dentro del plazo establecido en la convocatoria de las prestaciones.

El Síndic expuso a la Administración que sería más equitativo que las personas que tienen derecho a percibir las prestaciones y las ayudas por hijos a cargo de acuerdo con la convocatoria de estas prestaciones pudiesen también acceder al programa *Vacaciones en familia*, independientemente de si se ha resuelto o no la solicitud formulada o de si se va cobrar o no la ayuda por niño a cargo el año anterior.

De acuerdo con ello, en el marco de esta actuación de oficio, el Síndic ha sugerido al Departamento que estudie la posibilidad de cambiar los requisitos para participar en la convocatoria del pro-

grama *Vacaciones en familia*, de manera que se permita presentar la solicitud para participar en el mismo a todas las familias que cumplan los requisitos para solicitar una prestación económica por hijo a cargo.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
A/O 00805/09	El condicionamiento de la participación en el programa <i>Vacaciones en familia</i> a la resolución positiva de la ayuda por hijo a cargo del año anterior

11.6. Relaciones con las administraciones

Las quejas y las actuaciones tramitadas en este área se refieren a la actuación del Departamento de Acción Social y Ciudadanía de la Generalitat de Cataluña y, por otra parte, a las administraciones locales en ejercicio de sus competencias en materia de servicios sociales.

En cuanto a las relaciones con las administraciones, este apartado hace una valoración, por una parte, de las diferentes formas de relación entre el Síndic y las administraciones, mediante los diversos encuentros y reuniones mantenidos con los responsables; por otra parte, de la forma y la calidad de la respuesta de las administraciones; y, finalmente, del grado de cumplimiento por parte del Departamento del deber de colaborar con el Síndic.

En cuanto al primer caso, se mantiene la tónica general de contactos frecuentes entre los responsables de la Administración más directamente implicados en las relaciones con el Síndic y el personal al servicio de la institución. En algún caso, incluso, este encuentro ha sido a iniciativa de la Secretaría de Familias del Departamento, con el ánimo de informar sobre las medidas generales tomas por el Departamento y que afectaban cuestiones que habían suscitado quejas al Síndic.

De todos modos, el Síndic no puede dejar de llamar la atención sobre la mala calidad de las respuestas del Departamento respecto a muchos expedientes, situación que es especialmente grave teniendo en cuenta el gran número de cuestiones que se tienen que tratar en los temas relacionados con las situaciones de dependencia. Ya se ponía de manifiesto en el año anterior que las respuestas en este ámbito eran breves e incompletas y comportaban nuevos requerimientos de información. El Síndic, en su misión de defensa de los derechos y garantía de la buena administración, mediante las quejas y las actuaciones de oficio, hace requerimientos de información y de sugerencias y de reco-

mendaciones que van más allá de la resolución del caso concreto, con la finalidad de averiguar las causas que lo motivan y los criterios del Departamento (lo que puede permitir resolver o agilizar muchas quejas individuales) y, en general, con el fin de mejorar de manera general los procedimientos. Aun así, durante el año 2009, las respuestas del Departamento en este ámbito han sido a menudo insuficientes e incompletas.

Un ejemplo paradigmático de ello es la actuación de oficio respecto a la tramitación de los expedientes de dependencia en caso de muerte del beneficiario. Actualmente obran en poder del Síndic cerca de 130 quejas afectadas por esta problemática. En consecuencia, se abrió la actuación de oficio 05426/08 y se pidió información en fecha 22 de diciembre, la cual se tuvo que reiterar cuatro veces y, finalmente, se recibió la respuesta el 23 de diciembre. A pesar de todo, esta respuesta ha sido insuficiente y habrá que solicitar una ampliación de información.

Otro ejemplo del mismo caso es la tramitación de la queja 00283/09, en la que el interesado ponía de manifiesto la tardanza en la tramitación del PIA en su expediente de dependencia y, paralelamente, la falta de respuesta a su solicitud de revisión del grado de dependencia reconocido. En este caso, el Síndic pidió informe al Departamento el 5 de febrero de 2009 y le reiteró esta petición en los meses de mayo, agosto y octubre del mismo año. La respuesta llegó finalmente en diciembre, pero sólo hacía referencia a la falta de elaboración del acuerdo PIA, sin referencia alguna a la solicitud de revisión, lo que motivó una nueva petición de informe del Síndic. Otro ejemplo de información parcial es la queja 03284/09, en la que se pedía, por una parte, sobre la previsión de la valoración de dependencia y la resolución del reconocimiento y, por otra parte, sobre un expediente de acogida residencial, a pesar de que la Administración sólo contestó que ya se había dictado la resolución de grado de dependencia. Por este motivo, fue necesario volver a pedir información a la Administración sobre el expediente de acogida residencial.

En cuanto al grado de cumplimiento del deber de colaboración de la Administración con el Síndic, es preciso resaltar que, en algunos casos, pese a la insistencia de la institución, pasa largo tiempo antes de que la Administración le informe. Es el caso, por ejemplo, de la queja 00207/09, cuyo peticionario reclama por la falta de respuesta a su solicitud de revisión del grado y nivel de dependencia. Sobre este asunto, el Síndic se dirigió al Departamento el 28 de enero de 2009 y reiteró la petición de informe en los meses de mayo, agosto y octubre. Hasta ahora, sin embargo, no ha obtenido respuesta alguna.

En cuanto a la relación con los entes locales, ya sean ayuntamientos o consejos comarcales, cabe decir que, en general, desde este ámbito de gobierno, también se ha constatado una buena colaboración. Con carácter general, la disponibilidad del personal al servicio de las administraciones locales para el envío de información o para la respuesta rápida en situaciones de urgencia social ha sido plenamente positiva. También han tenido lugar encuentros para intercambios de información, como por ejemplo la provechosa reunión tenida con el Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona. Asimismo, es preciso remarcar los informes que el Ayuntamiento de Barcelona envía al Síndic sobre el desarrollo de la Ley de la Dependencia y la actividad de esta Administración.

En este sentido, también es preciso volver a citar la buena colaboración por parte de los trabajadores, que muchas veces han ayudado a completar o aclarar informaciones proporcionadas por los promotores de las quejas.

11.7. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

Queja 05305/07

Falta de respuesta del Departamento de Acción Social y Ciudadanía a una reclamación por la denegación de la ayuda por un menor a cargo

Una vez analizada toda la información, el Síndic recuerda el deber de resolver de forma expresa las reclamaciones de los ciudadanos.

Acepta la resolución

Actuación de oficio 03168/07

Aplicación en Cataluña de la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a Personas con Dependencia

Una vez analizada toda la información, el Síndic sugiere al Departamento de Acción Social y Ciudadanía: que se impulse y se complete el desarrollo reglamentario de la Ley en los órganos de valoración de la situación de dependencia, la prestación económica de asistencia personal, y la acreditación de centros y servicios; que se arbitren las medidas organizativas adecuadas para corregir los retrasos que se producen en la tramitación de estos procedimientos, y que se posibilite la resolución en un plazo razonable; que se establezcan mecanismos adecuados para asegurar que las personas interesadas puedan acceder con facilidad a la información sobre los procedimientos que les afectan; que se estudien y se implanten fórmulas para mejorar la coordinación entre las administraciones y los servicios que intervienen en estos procedimientos; que se adopten medidas para fomentar la formación en este ámbito de los profesionales encargados de la elaboración de los programas individuales de atención; que se tome en consideración la necesidad de hacer una planificación y una programación de creación de centros y servi-

cios destinados a atender a las personas con dependencia; que se estudie y se valore la posibilidad y la viabilidad de establecer complementos a las prestaciones económicas de atención a la dependencia; y, finalmente, que se desarrollen los servicios de prevención de las situaciones de dependencia y de promoción de la autonomía personal, y que se estudien y se establezcan líneas de actuación conjunta y de participación de los servicios sanitarios, y también acciones y medidas de apoyo a los cuidadores y cuidadoras no profesionales.

Acepta parcialmente la resolución

Queja 03384/08

Falta de resolución del Departamento de Acción Social y Ciudadanía de la solicitud del reconocimiento del grado de disminución

Una vez estudiados todos los informes, el Síndic sugiere, en primer lugar, que se palién los problemas estructurales de falta de personal en la gestión de las solicitudes de reconocimiento de grado de disminución con la máxima celeridad posible, con la incorporación de los nuevos equipos de valoración y orientación que sean necesarios para garantizar la resolución de estos asuntos dentro del plazo máximo establecido por la normativa vigente; en segundo lugar, que se informe de las medidas establecidas para cumplir la sugerencia; y, finalmente, que se articule algún mecanismo informativo mediante el cual las personas que hayan presentado una solicitud de reconocimiento de grado de disminución sepan en qué estado de tramitación se encuentra su solicitud.

Acepta la resolución

Queja 00105/08

Falta de respuesta a la reclamación por la denegación del Departamento de Acción Social y Ciudadanía de una ayuda para unos audífonos y por la información incorrecta facilitada por el Servicio Territorial de Tarragona

Una vez valorada toda la información, el Síndic sugiere que convendría adoptar medidas efectivas para que la información que se ofrece a la ciudadanía desde las diversas unidades y servicios del Departamento de Acción Social y Ciudadanía sobre los recursos y ayudas y sus requisitos sea correcta, veraz y completa, de manera que se eviten situaciones de desinformación. También sugiere que se considere la conveniencia de modificar las condiciones establecidas para la concesión de estas ayudas, destinadas a personas con disminución, en el sentido de que se suprima el requisito de edad, y se posibilite el acceso de toda persona con discapacidad que acredite la situación de necesidad, o, alternativamente, que se prevean otras líneas de ayuda para que las personas mayores de sesenta y cinco años y con estas necesidades puedan acceder a una prestación económica.

No acepta la resolución

Actuación de oficio 03073/05

Sobre el centro de acogida temporal del Castell de Can Taió de Santa Perpètua de Mogoda

Una vez analizada toda la información, el Síndic consi-

dera que los poderes públicos tendrían que apoyar ha iniciativas de dicho tipo. Constata que el Centro de Acogida Temporal está destinado, por la entidad Iniciativas Solidarias, a dar acogida temporal (estancia y alojamiento) a personas que viven en situaciones de precariedad, teniendo en cuenta su situación jurídica, económica, social y/o personal, y a desarrollar los programas sociales y formativos que ayuden a los residentes en el proceso de socialización y inserción social y laboral, ya sean programas de ámbito local, comarcal, autonómico, estatal, europeo o internacional. El Síndic entiende que sea cual sea el programa que se desarrolle y el colectivo al que se dirija, sería necesario realizar un seguimiento esmerado de los mismos con la constitución inmediata y la convocatoria periódica de una comisión de seguimiento integrada por Iniciativas Solidarias, el Ayuntamiento de Santa Perpètua de Mogoda y los departamentos de la Generalitat que correspondan.

No acepta la resolución

Queja 01703/08

Falta de motivación del Departamento de Acción Social y Ciudadanía de la resolución denegatoria de la ayuda de atención social a las personas con discapacidad

Una vez analizada toda la información, el Síndic sugiere que se revise la resolución administrativa por la que se desestimaba el recurso de alzada interpuesto y se dicte y se notifique una nueva resolución en la que se dé respuesta a todas las alegaciones formuladas en el recurso y se concrete expresamente el grado de discapacidad auditiva que ha sido asignado a la promotora. Igualmente, sugiere, a todos los efectos, que se adopten las medidas oportunas para que se tengan en cuenta estas consideraciones en la resolución de los procedimientos de solicitud de estas ayudas, con la finalidad de evitar la desinformación de las personas interesadas y de garantizar que conocen efectivamente todos los elementos que han servido para adoptar la resolución administrativa.

Pendiente de respuesta a la resolución

Queja 04127/07

Falta de recurso residencial del Departamento de Acción Social y Ciudadanía a una chica con síndrome de West y trastorno de conducta con episodios de agresividad contra la familia

Una vez analizada toda la información, el Síndic sugiere que se tomen las medidas necesarias para garantizar, en primer lugar, que se establezcan recursos suficientes para atender, en el menor tiempo posible, situaciones urgentes como la de la hija de la promotora, especialmente cuando existen varios informes médicos que recomiendan su ingreso en un servicio especializado; en segundo lugar, que se establezcan protocolos de actuación que garanticen que los ciudadanos que lo necesiten puedan gozar de un recurso (residencial, sanitario, etc.) adecuado para el tratamiento de su condición y con atención de su patología (el Síndic recuerda que en varias ocasiones la promotora ha sido derivada por la Administración a diferentes servicios donde no la recibieron porque considera-

raban que no reunía los requisitos establecidos en la normativa vigente aplicable con relación a su solicitud, puesto que su patología es compleja); en tercer lugar, que en los casos especialmente complejos como éste (en los que no sólo se trata de la integridad física y emocional de la persona afectada, sino también de sus familiares), en caso de no haber plazas libres en ninguno de los servicios correspondientes, la Administra-

ción proponga otras soluciones, aunque sean temporales; y, finalmente, que una vez cumplido el plazo de estancia de la persona interesada en la Unidad de Hospitalización Específica para Personas con Discapacidad de Sant Joan de Déu, se le adjudique una plaza en el equipamiento más adecuado a su condición.

Acepta parcialmente la resolución

12. TRIBUTOS

12.0. Tributos en cifras

12.1. Introducción

12.2. Las haciendas locales

1. El impuesto de bienes inmuebles (IBI)
2. El impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU)
3. El impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM)
4. El impuesto sobre instalaciones, construcciones y obras (ICIO)
5. Tasas y precios públicos

12.3. Los tributos autonómicos

1. El impuesto de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados (ITPAJD)
2. El impuesto de sucesiones y donaciones (ISD)

12.4. Gestión tributaria

1. El embargo indiscriminado
2. El acceso a las subastas sin indefensión
3. El procedimiento de revocación de los actos tributarios

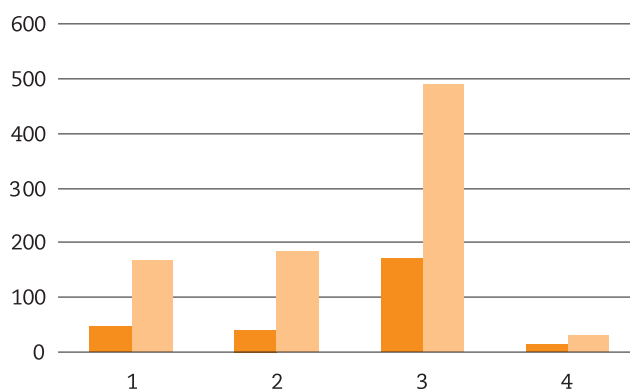
12.5. Relaciones con las administraciones

12.6. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

12.0. Tributos en cifras

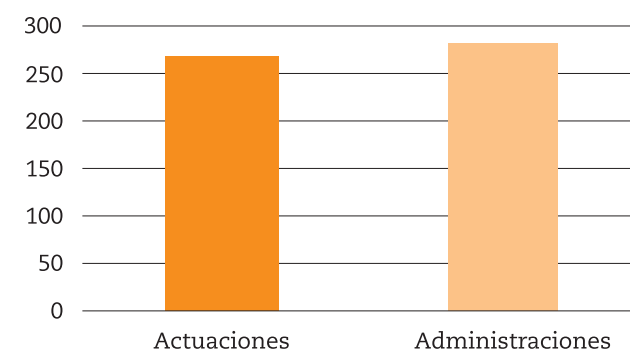
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2009

	■ AO	■ Q	■ C	Total
1 Tributos autonómicos	1	45	169	215
Donaciones y sucesiones	0	14	98	112
Precios públicos	0	5	3	8
Tasas	1	2	13	16
Transmisiones patrimoniales	0	19	35	54
Otros	0	5	20	25
2 Tributos estatales	1	38	184	223
Impuesto de sociedades	0	1	6	7
IRPF	1	24	129	154
IVA	0	5	25	30
Precios públicos	0	0	1	1
Tasas	0	0	7	7
Otros	0	8	16	24
3 Tributos locales	0	170	490	660
Contribuciones especiales	0	17	37	54
Impuestos	0	84	230	314
Precios públicos	0	6	16	22
Tasas	0	53	115	168
Otros	0	10	92	102
4 Catastro	0	14	31	45
Total	2	267	874	1.143



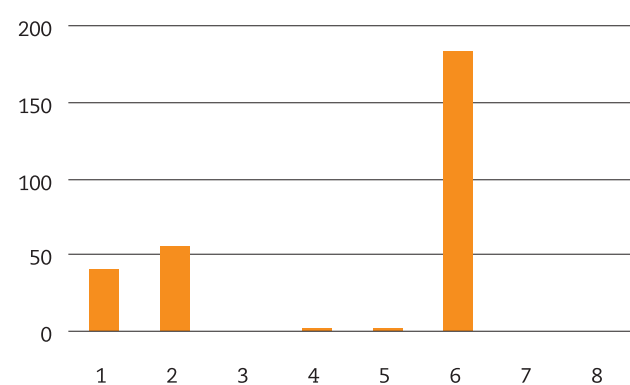
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Adm.
Una administración afectada	257	257
Dos administraciones afectadas	11	22
Tres administraciones afectadas	1	3
Total	269	282



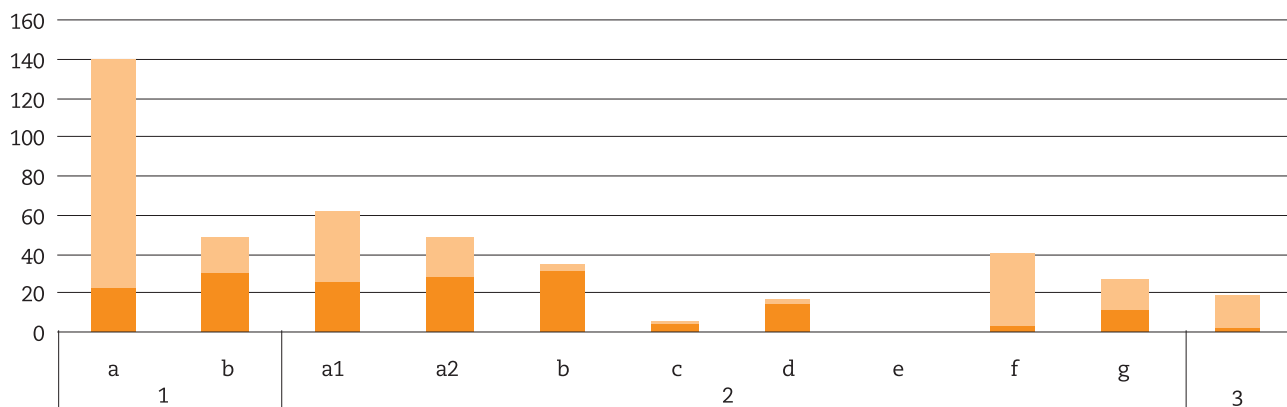
c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2009

Tipo de administración	AO	Q	■ Total
1 Administración autonómica	2	38	40
2 Administración general del Estado	0	56	56
3 Administración institucional	-	-	-
4 Poder legislativo estatal, autonómico y europeo	0	2	2
5 Administración de justicia	0	1	1
6 Administración local	0	183	183
7 Servicios de interés general	-	-	-
8 Otras administraciones	-	-	-
Total	2	280	282



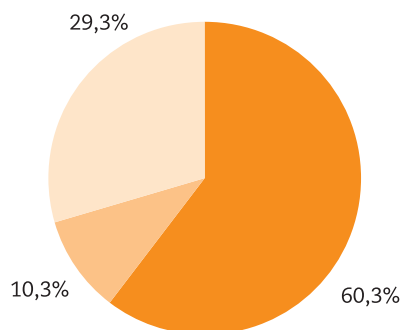
d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2009

	<2009	2009	Total	
1 En tramitación	53	135	188	42,44%
a Actuaciones previas a la resolución del Síndic	23	117	140	31,60%
b Pendiente de respuesta a la resolución del Síndic	30	18	48	10,84%
2 Actuaciones finalizadas	119	117	236	53,27%
a Actuación correcta de la Administración:	54	56	110	24,83%
a ₁ Antes de la intervención del Síndic	26	36	62	14,00%
a ₂ Después de la intervención del Síndic	28	20	48	10,84%
b Acepta la resolución	31	4	35	7,90%
c Acepta parcialmente la resolución	5	1	6	1,35%
d No acepta la resolución	15	2	17	3,84%
e No colabora				0,00%
f Trámite con otros ombudsmán	3	38	41	9,26%
g Desistimiento del promotor	11	16	27	6,09%
3 No admitida	2	17	19	4,29%
Total	174	269	443	100,00%



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	35	60,3%
■ Acepta parcialmente la resolución	6	10,3%
■ No acepta la resolución	17	29,3%
Total	58	100,0%



12.1. Introducción

Este apartado hace un repaso a los tributos que han sido objeto de queja, ya sea de manera reiterada, ya sea porque una sola queja merece un análisis específico, teniendo en cuenta la ejemplaridad que se desprende de su contenido, de las sugerencias del Síndic o de la respuesta obtenida de la administración tributaria correspondiente.

Se detallan algunas quejas por su interés doctrinal (las relativas al ICIO, a la tasa de residuos comerciales, o a los aspectos relacionados con la gestión tributaria), otras porque son recurrentes (como las del IBI o las que provienen de la relación entre la Ley y las ordenanzas municipales). Asimismo, se remarcan especialmente dos aspectos concretos y transversales, teniendo en cuenta su trascendencia social: el concepto de residencia habitual en caso de transmitentes o causantes dependientes y la aplicación del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica a las personas con discapacidades.

En este segundo caso, se sigue insistiendo, por una parte, en el hecho de que la exención del IVTM debe tener efectos desde que se pone de manifiesto la discapacidad, con la solicitud de reconocimiento de grado, y, por otra parte, que la declaración de invalidez debe ser motivo suficiente para tener derecho a esta exención, sin otros mecanismos de revisión de grado que, desde posiciones formalistas, afectan al derecho del pensionista de invalidez a disfrutar de ella.

En cuanto al concepto de residencia habitual, se pone a debate la situación en la que un enfermo dependiente se va a vivir en casa de un hijo o de una hija, o es ingresado en una residencia geriátrica, y se empadrona en éste nuevo domicilio para tener derecho a la asistencia sanitaria y farmacológica en el lugar más próximo al nuevo domicilio, hecho que ha actuado durante demasiado tiempo como mecanismo invalidante la condición de residencia habitual de su antiguo domicilio. Con ello, sus herederos (que muy a menudo se han hecho cargo del causante, directamente o abonando las cuotas de la residencia) se ven penalizados en el momento de recibir la herencia.

Este es un aspecto colateral del Impuesto de Sucesiones, que se tendrá que ver cómo queda establecido cuando entre en vigor la modificación del tributo, pero que pone de manifiesto una forma de proceder que se aleja de la necesaria sensibilidad social acorde con los inicios del siglo XXI, sensibilidad de la que debe hacerse eco el Síndic.

12.2. Las haciendas locales

1. El Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI)

1.1. División de cuotas entre copropietarios

El Síndic recibió una queja por la falta de respuesta a una solicitud que la persona interesada había presentado a la Diputación de Barcelona en la que pedía la división de la cuota tributaria del Impuesto de Bienes Inmuebles entre los diversos copropietarios de una plaza de aparcamiento ubicada en Parets del Vallès (Q 04064/08).

El Síndic se interesó por los motivos de esta inactividad administrativa. La Administración resolvió la solicitud de la persona interesada en sentido desestimatorio, ya que consideraba procedente que los recibos se emitiesen a nombre del sujeto pasivo con más participación en el derecho de propiedad sobre el inmueble grabado por el impuesto, y en la resolución se indicaban qué requisitos se tenían que cumplir para pedir la solicitud de división de la cuota del IBI.

La Administración fundamentaba la resolución en el artículo 35.6 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, que establece que “cuando la Administración sólo conozca la identidad de un titular tiene que practicar y notificar las liquidaciones tributarias a nombre del propio titular, el cual está obligado a satisfacerlas si no solicita su división. A tal efecto, para que sea procedente la división es indispensable que el solicitante facilite los datos personales y el domicilio de los restantes obligados al pago, así como la proporción en que cada uno de ellos participe en el dominio o derecho transmitido”.

Asimismo, en la resolución de la Administración también se indicaba que el artículo 2.3 de la ordenanza fiscal número 1, reguladora del Impuesto de Bienes Inmuebles del municipio de Parets del Vallès, dispone que “[...] cuando un bien inmueble o derecho sobre éste pertenezca a dos o más titulares, se podrá solicitar la división de la cuota tributaria, pero es preciso que todos los obligados tributarios domicilien en una entidad financiera el pago de las cuotas individuales resultantes.”

A la vista de la normativa citada, el Síndic comunicó a la Administración que del hecho que la interesada en la solicitud de división de la cuota tributaria del IBI (y propietaria de un 50% de la propiedad de la plaza de aparcamiento) no hubiese podido facilitar los datos bancarios de los otros sujetos pasivos no se podía desprender que se convirtiera en la única obligada al pago del impuesto sobre bienes inmuebles del garaje, de cuya propiedad sólo tenía un 50%.

En este sentido, el Síndic entendió que la Administración tenía que notificar las liquidaciones correspondientes a cada sujeto pasivo del impuesto, de acuerdo con el porcentaje de propiedad del que fuesen titulares cuando uno de los copropietarios solicitase la división de la cuota. También recordó que la Administración no podía alegar desconocimiento de los datos de los otros cotitulares, ya que en la resolución que le trasladó a la interesada se indicaban los nombres de todos los copropietarios y el porcentaje de titularidad de cada uno de ellos.

En lo que concierne a la obligación establecida en la ordenanza fiscal de Parets del Vallès de tener que domiciliar el recibo del IBI cuando hay una pluralidad de sujetos pasivos, la institución consideró que este requisito producía una situación de desigualdad entre los derechos y las obligaciones que tienen las personas propietarias del 100% de una finca y las personas que sólo tienen un porcentaje determinado.

Por ello, el Síndic sugirió que, por una parte, se modificase el contenido del artículo 3 de la ordenanza fiscal número 1, reguladora del Impuesto de Bienes Inmuebles, de acuerdo con la consideración del párrafo precedente, y por otra parte, que se emitiesen las liquidaciones correspondientes del Impuesto sobre Bienes Inmuebles en cada uno de los copropietarios de acuerdo con el porcentaje de participación que tenían.

La resolución del Síndic lleva a modificar la ordenanza tipo de la provincia de Barcelona

La sugerencia fue aceptada por el Ayuntamiento de Parets del Vallès, que comunicó al Síndic que en el próximo ejercicio se procedería a liquidar a cada uno de los titulares comuneros la parte correspondiente del Impuesto sobre Bienes Inmuebles de acuerdo con el porcentaje de participación.

Asimismo, el Ayuntamiento de Parets del Vallès trasladó la resolución al Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona para que pudiese valorar la procedencia de la modificación de la ordenanza fiscal reguladora del Impuesto sobre Bienes Inmuebles en relación con los requisitos exigidos para hacer la división de la cuota tributaria del impuesto entre los cotitulares de un bien. En este sentido, la Diputación de Barcelona ha informado al Síndic que, una vez valorada la sugerencia, se ha modificado el modelo tipo de ordenanza para los ayuntamientos de la provincia de Barcelona en cuanto a los requisitos necesarios para proceder a la división de la cuota tributaria del impuesto, de manera que se ha suprimido la obligación de domiciliar en una entidad

financiera el pago de las cuotas individuales resultantes.

1.2. La regulación por ordenanza, más allá de la Ley

Asimismo, no se tiene que olvidar que la facultad de imponer y ordenar los tributos locales que se reconoce a las corporaciones locales, y también el consiguiente poder reglamentario –cuya manifestación más típica son las ordenanzas fiscales– es un poder derivado y, por lo tanto, está sujeto al principio general de legalidad y a la específica reserva de Ley en materia tributaria.

Este hecho se planteó en la queja 00791/08, relativa a la regulación efectuada por el Ayuntamiento de Tortosa para la aplicación de la bonificación de la cuota íntegra del impuesto sobre bienes inmuebles en los que se hayan instalado sistemas para el aprovechamiento térmico o eléctrico de la energía proveniente del sol.

El artículo 74.5 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales, condiciona la aplicación de la bonificación al hecho de que las instalaciones para la producción de calor incluyan colectores que dispongan de la homologación correspondiente.

Para gozar de esta bonificación, los inmuebles deben disponer de la instalación de sistemas de aprovechamiento de energía solar, que pueden ser de dos clases: térmica y eléctrica. En lo que concierne a la térmica, tiene que estar homologado mediante un certificado expedido por la administración competente. La homologación está regulada en el Real Decreto 891/1980, de 14 de abril, sobre homologación de los captadores solares, y en la Orden del Ministerio de Industria y Energía, de 28 de julio de 1980, de manera que, de acuerdo con el Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, no es necesario un proyecto técnico, ni tan solo una memoria técnica, para las instalaciones de menos de 5 kW de potencia térmica nominal (en el caso de la vivienda que motiva la queja, es de 3,9 kW). En lo que concierne a la eléctrica, se subraya que estos sistemas no necesitan homologación.

La ordenanza fiscal reguladora del IBI del Ayuntamiento de Tortosa condicionó la aplicación de la bonificación al hecho de que la acreditación de la homologación se efectuase con la presentación de un proyecto técnico, firmado por un técnico competente y visado por el colegio profesional correspondiente, en el que quedase reflejada la instalación prevista.

En los supuestos de instalaciones para producir calor, la ordenanza condiciona la aplicación de la bonificación al hecho de que estén homologadas; pero en el caso de las instalaciones para producir electricidad no establece ninguna condición.

Por lo tanto, teniendo en cuenta que los beneficios fiscales se deben aplicar de manera estricta y en sus propios términos, sin que sea posible utilizar la analogía para extender su aplicación más allá de sus términos, el Síndic entendió, por una parte, que no sería jurídicamente viable ampliar la aplicación de la bonificación a las viviendas que dispusiesen de sistemas de aprovechamiento térmico de la energía solar no homologados (con independencia del motivo que justifica la falta de homologación) y, por otra parte, que tampoco sería jurídicamente correcto exigir a los supuestos de aprovechamiento eléctrico de la energía solar otros requisitos que los que se establecen legalmente.

En definitiva, si se considera acreditado que el promotor de la queja instaló en su vivienda un sistema de aprovechamiento térmico por debajo del umbral de exigencia del proyecto técnico y eléctrico de la energía solar (hecho no cuestionado por la Administración), motivo por el cual solicitó la aplicación de la bonificación en el IBI, es procedente la aplicación de la bonificación por el hecho de disponer de un sistema de aprovechamiento eléctrico.

Puesto que no consta que la ordenanza disponga otra cosa, la citada bonificación es aplicable desde el momento en que, una vez se ha aprobado la ordenanza, se cumplen las condiciones. Por lo tanto, el Síndic ha sugerido a la Administración que se revisen las liquidaciones de IBI emitidas a partir de esta fecha, se anulen y se devuelvan, si procede, los importes indebidamente satisfechos. La Administración, por su parte, ha aceptado la sugerencia formulada.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 04064/08	La división de la cuota del IBI entre copropietarios
Q 00791/08	Los límites de las ordenanzas municipales

2. El Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)

El Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana es un tributo directo que grava el incremento de valor que experimentan estos terrenos por el paso del tiempo entre dos transmisiones.

El artículo 108 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales, establece que las ordenanzas fiscales pueden regular una bonificación de hasta al 95% de la cuota íntegra del IIVTNU en las transmisiones de terrenos y en la transmisión o constitución de derechos reales de goce limitativos del domi-

nio, realizadas a título lucrativo por causa de muerte en favor de los descendientes y adoptados, los cónyuges y los ascendientes y adoptantes. Asimismo, este artículo dispone que la regulación de los aspectos sustantivos y formales de la bonificación restantes se tienen que establecer en la ordenanza fiscal.

De acuerdo con este artículo, el Ayuntamiento de Castelldefels estableció en el artículo 5 de la ordenanza fiscal número 5, vigente para el año 2007, una bonificación del 50% de la cuota del impuesto en los supuestos establecidos por la Ley, siempre y cuando se justificase documentalmente, mediante el padrón de habitantes, que los sujetos pasivos hubiesen convivido con el causante durante los dos años anteriores a la defunción del mismo.

Según la citada ordenanza fiscal, para que en una liquidación del IIVTNU por la transmisión por causa de muerte de una vivienda girada al cónyuge del causante se pueda aplicar la bonificación del 50% es preciso que se cumplan los dos requisitos siguientes:

- Que la vivienda que se transmita tenga el carácter de la vivienda habitual del causante.
- Que el cónyuge del causante haya convivido con él durante los dos años anteriores a la defunción.

Una persona se dirigió a la institución para manifestar su disconformidad con una liquidación del IIVTNU que había sido girada por el Ayuntamiento de Castelldefels, por la falta de aplicación, en favor del cónyuge del causante, de la bonificación del 50% de la cuota del IIVTNU en la transmisión de lo que había sido la vivienda habitual del causante, ya que la Administración local no consideraba aquella vivienda como la vivienda habitual del causante porque no constaba empadronado en el momento de la defunción (Q 03063/09).

El empadronamiento no puede ser el único elemento definidor del carácter de vivienda habitual

El promotor de la queja alegó que el motivo por el que, en el momento de la defunción, el causante no estaba empadronado en el piso, de cuya titularidad gozaba en un 50%, era por el hecho de que durante sus dos últimos meses de vida tuvo que ser ingresado por motivos de salud en un centro gerontológico donde fue empadronado.

La Administración local desestimó el recurso presentado, por el hecho de que no se acreditó que el causante estuviese empadronado en la vivienda, de cuyo 50% se hacía la transmisión por causa de muerte en favor del cónyuge del causante, sin entrar a hacer más valoraciones.

Una vez examinada la documentación que el promotor de la queja facilitó a la institución, el Síndic recordó a la Administración local que no le constaba que en la resolución del recurso de reposición se hubiese hecho alusión al hecho de que el motivo por el que el causante tuvo que residir y empadronarse durante sus dos últimos meses y medio de vida en una residencia geriátrica obedecía a la necesidad de poder gozar de los servicios sociosanitarios, debido a la especial atención que requería por la situación de salud en que se encontraba, y teniendo en cuenta la imposibilidad de que en aquel momento los familiares pudiesen atenderle convenientemente en la que había sido su vivienda habitual durante toda la vida.

En este sentido, el Síndic recordó a la Administración que, de acuerdo con la normativa del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, se entiende por vivienda habitual aquella en la que se reside más de 183 días durante el año natural. Asimismo, el artículo 68.3 de la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, establece que “se entiende por vivienda habitual aquella en la que el contribuyente resida durante un plazo continuado de tres años. Sin embargo, se entiende que la vivienda tuvo aquel carácter cuando, a pesar de no haber transcurrido el citado plazo, se produzca la defunción del contribuyente o concurran circunstancias que necesariamente exijan el cambio de vivienda, como por ejemplo separación matrimonial, traslado laboral, obtención de la primera ocupación o de ocupación más ventajosa u otras de análogas”. El apartado 4.f determina que “se entiende como circunstancia que necesariamente exige el cambio de vivienda cuando el anterior resulte inadecuado debido a la discapacidad.”

El ingreso en centro geriátrico no tiene que afectar al concepto de residencia habitual

El Síndic ha constatado, hecho valorado positivamente, que en la ordenanza fiscal vigente para el año 2009 se ha modificado el artículo 5.3 y se ha ampliado su contenido, de manera que establece que “se aceptará excepcionalmente con carácter sustitutorio del requisito del empadronamiento a la vivienda habitual lo que corresponda a casos forzosos de ingreso en residencias geriátricas o cambios de residencia

por motivo de tratamiento médico, siempre y cuando este plazo no exceda de seis meses”.

Sin embargo, el Síndic considera que, a pesar de que en la ordenanza fiscal vigente para el año 2007 no se preveía la citada excepcionalidad, debe entenderse igualmente que la vivienda habitual del causante era aquella de cuya propiedad tenía un 50%, ya que había residido en ella de forma efectiva desde el año 1965 hasta 79 días antes de la fecha de defunción, cuando tuvo que ser ingresado en un centro gerontológico. Así, pues, el Síndic entiende que las viviendas que han tenido el carácter habitual durante toda la vida del causante no pueden perder esta consideración por el simple hecho de que una razón sociosanitaria justificada comporte el cambio de residencia efectiva. Asimismo, el traslado de domicilio de una persona a un centro gerontológico no se puede interpretar como un cese de la convivencia con su esposa, puesto que no es una decisión voluntaria, sino necesaria por las circunstancias de salud.

Por lo tanto, de acuerdo con las consideraciones anteriores, el Síndic entiende que es aplicable conceder una bonificación del 50% de la cuota del IIVTNU en la transmisión de la vivienda habitual del causante a la esposa del causante y heredera del 50% de la propiedad de aquella vivienda. Por ello, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Castelldefels que revisase la liquidación del Impuesto sobre el Incremento de los Valores de Terreno de Naturaleza Urbana notificada al sujeto pasivo del IIVTNU, en el sentido de aplicar la bonificación del 50% de la cuota del citado impuesto, de acuerdo con el artículo 5 de la ordenanza fiscal número 5 de Castelldefels.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 03063/09	El concepto de residencia habitual cuando se ingresa en un centro geriátrico

3. El Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)

3.1. La acreditación de la discapacidad para tener derecho a la exención

El conflicto central y recurrente de las quejas recibidas en esta institución en relación con el Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica versa sobre la aplicación de la exención para los vehículos matriculados a nombre de personas con discapacidad para su uso exclusivo, establecida en el artículo 93.1.e del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de las Haciendas Locales.

Por una parte, tal y como ya se expuso ampliamente en el último informe anual, el Síndic reitera su posición y recomienda a las administraciones afectadas que el acto de concesión de la exención fiscal se pueda aplicar con efectos retroactivos si en el momento del devengo del impuesto concurrían los elementos que integran la modalidad exenta.

Por otra parte, han sido varias las quejas tramitadas (Q 03724/09, Q 03160/09, Q 01470/09, Q 02783/08, entre otros) relativas al supuesto de hecho consistente en personas que tienen reconocida por el Instituto Nacional de la Seguridad Social la prestación de una pensión por incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez o a los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad y solicitan, sobre la base de esta documentación, la aplicación de la exención de l'IVTM para los vehículos matriculados a nombre de personas con discapacidad para su uso, en aplicación de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No-discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad, y el Real Decreto 1414/2006, de 1 de diciembre, por el que se determina la consideración de persona con discapacidad a los efectos de la Ley 51/2003.

La sentencia del Tribunal Supremo de 28 de enero de 2008, dictada en recurso de casación para la unificación de la doctrina, determinó que la automaticidad de la homologación opera únicamente en el ámbito y para las previsiones de la Ley 51/2003, y en ningún caso a todos los efectos.

De conformidad con la doctrina legal establecida por el Tribunal Supremo y el artículo 3 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, el ámbito tributario no es una de las materias incluidas de manera literal dentro del ámbito de aplicación de la Ley.

Sin embargo la literalidad del artículo mencionado, el espíritu de la Ley es la igualdad de oportunidades, la ausencia de discriminación, directa o indirecta, que tenga la causa en una discapacidad, y la adopción de medidas de acción positiva orientadas a evitar o compensar las desventajas de una persona con discapacidad para participar plenamente en la vida política, económica, cultural y social.

Razones formalistas no pueden sustentar discriminaciones fiscales entre personas con discapacidad

A tal efecto, es preciso tener en cuenta que los poderes públicos están obligados a hacer una política de amparo para las personas con discapacidad; políticas que tienen una afectación importante en el sistema fiscal y que se han visto reflejadas en la tendencia en el ámbito tributario de extender el abanico de los beneficios fiscales para las personas con discapacidad.

De acuerdo con ello, el Síndic consideró que la aplicación de la exención del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica para los vehículos matriculados a nombre de personas con discapacidad para su uso exclusivo hay que poder hacerla extensiva a las personas que tienen reconocida una pensión por incapacidad permanente, con independencia del grado de valoración que efectúe el órgano competente de acuerdo con los baremos que establece el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, sobre procedimiento para el reconocimiento, la declaración y la calificación del grado de minusvalía.

Por este motivo, las actuaciones que se han llevado a cabo para la consecución del objetivo definido con anterioridad se han centrado en una propuesta de modificación legislativa de la Ley de las Haciendas Locales, a fin de que incorpore al ordenamiento tributario local las medidas legislativas establecidas en el artículo 1.2 de la Ley 51/2003 y la regulación en las ordenanzas fiscales de cada municipio de los medios de prueba acreditativos de la condición de discapacidad.

Es precisa una modificación de Ley para aclarar los beneficios fiscales de los pensionistas por invalidez

En otro orden de cosas, el Síndic sacó a colación la potestad tributaria atribuida a las corporaciones locales; el reconocimiento de las ordenanzas fiscales como fuente material de derecho en materia tributaria efectuado de manera explícita por la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y la remisión a las ordenanzas fiscales que hace el artículo 93.2 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales, al efecto de regular los aspectos formales de la exención del IVTM para vehículos matriculados a nombre de personas con discapacidad para su uso exclusivo, en el marco de la complementariedad de los elementos básicos del tributo, tal y como lo recoge la jurisprudencia del Tribunal Constitucional (Sentencia 185/95, de 14 de diciembre).

Asimismo, el Síndic ha hecho constar las cautelas y las restricciones que se tienen que tener en cuenta a

la hora de desarrollar la potestad normativa municipal en materia tributaria, especialmente el hecho de que la potestad tributaria atribuida a las corporaciones locales por la Constitución no es originaria, sino derivada, de manera que el rango normativo de las ordenanzas fiscales es el de reglamento y el principio de reserva de Ley en materia tributaria.

En este sentido, la Dirección General de Tributos emitió la Resolución 203/2007, de 29 de enero, como respuesta a una consulta vinculante de un pensionista de clases pasivas del Estado que tiene reconocida una pensión de retiro por inutilidad permanente y planteaba si se consideraba persona discapacitada a los efectos de la exención del IVTM.

La citada resolución, a pesar de haber sido emitida antes de que se dictase la sentencia del Tribunal Supremo para la unificación de la doctrina, analiza la cuestión desde la perspectiva de que entre las medidas reguladas en la Ley 51/2003 no se encuentra ninguna relacionada con el ámbito tributario y, por lo tanto, no le es aplicable.

El segundo párrafo del artículo 93.2 del Real Decreto Legislativo 2/2004 determina que, respecto a la exención para vehículos matriculados de personas con discapacidad, el interesado tiene que aportar el certificado de la discapacidad emitido por el órgano competente (como forma de acreditar su situación personal) y justificar el uso al que se destina el vehículo ante el Ayuntamiento de la imposición. De acuerdo con la citada remisión, la Dirección General de Tráfico (DGT) entiende que en el momento de regular los términos que tienen que justificar que el titular del vehículo sea una persona bajo la condición legal de persona discapacitada, la ordenanza fiscal se puede remitir a lo que establece la Ley 51/2003.

La acreditación del grado de discapacidad es un aspecto formal del tributo regulable por ordenanza

No se trata, pues, que la ordenanza fiscal establezca una equiparación legal de las resoluciones emitidas por el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) con el certificado de discapacidad emitido por el órgano competente, sino de considerar como acreditado el requisito sustantivo para la aplicación de la exención el hecho de que la persona tiene la condición legal de persona con discapacidad en grado igual o superior al 33%, mediante la constancia de la resolución por la que se le reconoce una pensión por incapacidad.

La DGT interpreta que el texto refundido que regula la Ley de las Haciendas Locales, cuando ofrece la

posibilidad a los ayuntamientos de regular los aspectos formales para la concesión de la exención, incluye la acreditación del grado de discapacidad.

De acuerdo con ello, y sin perjuicio de una posible modificación legislativa que permita, además, unificar en el sistema fiscal local los criterios de equiparación y acreditación de la condición de discapacidad para posibilitar el goce de la exención del IVTM, el Síndic ha propuesto a las administraciones que incluyan en la ordenanza fiscal reguladora del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica la posibilidad de acreditar la condición legal de discapacidad mediante la aportación de la pensión de incapacidad reconocida por el INSS.

El Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona no ha aceptado las recomendaciones formuladas.

En sentido opuesto, la ordenanza fiscal reguladora del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica del Ayuntamiento de Castelldefels recoge que “se considerarán afectados por una minusvalía en grado igual o superior al 33% los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, y los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad.”

3.2. La acreditación de la condición de vehículo histórico

La Ley de las Haciendas Locales establece una bonificación potestativa de hasta el 100% para los vehículos históricos o los que tengan una antigüedad mínima de veinticinco años, contados a partir de la fecha de su fabricación o, en el supuesto de que ésta no sea conocida, tomando como tal la de su primera matriculación, o, si falta, la fecha en que se dejó de fabricar el tipo o variante correspondiente. Asimismo, hace una remisión legislativa a las ordenanzas fiscales, que tienen que regular el resto de los aspectos sustantivos y formales de la citada bonificación.

Haciendo uso de la potestad reglamentaria, el Ayuntamiento de Figueres (Q 00380/08) estableció, como requisito para la concesión de la bonificación, la aportación de un certificado emitido por el Motor Club de Girona o bien por la Colección de Automóviles Salvador Claret, conforme el vehículo cumple los requisitos para ser considerado histórico.

El Síndic entendió que la redacción citada no se ajustaba a derecho, en tanto que significa una determinación no fundamentada jurídicamente de los organis-

mos que son competentes para acreditar la condición de vehículo histórico, hecho que conlleva una restricción del derecho a disfrutar de la bonificación.

El Síndic recordó que las condiciones, los requisitos y el procedimiento para que un vehículo se pueda considerar histórico están regulados por el Real Decreto 1247/1995, de 14 de julio, que determina que la verificación de las condiciones se tiene que llevar a cabo de acuerdo con la inspección en un laboratorio oficial acreditado por el órgano competente de la comunidad autónoma. El Ayuntamiento de Figueres aceptó la recomendación y modificó la redacción de la ordenanza fiscal.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 02783/08	La acreditación del grado de discapacidad a los efectos de la exención del IVTM
Q 01470/09	
Q 03160/09	
Q 03724/09	
Q 00380/08	La acreditación de la condición de vehículo histórico

4. El Impuesto sobre Instalaciones, Construcciones y Obras (ICIO)

En la exposición de motivos de la Ley 39/1988, de 28 de diciembre, reguladora de las Haciendas Locales, se indicaba que la reforma que significaba la citada Ley se completaba, cuanto menos entonces, con la creación del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO). Este impuesto se constituía formalmente como un nuevo impuesto, sin relación alguna con ningún otro de los tributos existentes en el ámbito de la tributación local. Sin embargo, en la práctica, el ICIO no era ni tan independiente, ni tan autónomo, ya que, en realidad, su creación estaba muy relacionada con la tasa por licencia urbanística y, especialmente, con las prácticas utilizadas por algunos ayuntamientos para exigir esta tasa, que consistía en aplicar un porcentaje sobre el coste presupuestado de la obra, procedimiento que en su día fue calificado como “práctica jurídicamente irregular”, ya que se entendía que la base imponible de la tasa por licencia de obras no podía estar constituida por los valores de la construcción, sino que se tenía que fijar en función del coste del servicio que se prestaba con la tramitación y la concesión de la licencia.

En definitiva, con la regulación existente antes de la creación del ICIO, se consideraba que, por una parte, calcular las tasas mediante el procedimiento expuesto infringía la normativa reguladora de las tasas, a pesar de que, por otra parte, se era consciente de que las tasas calculadas de este modo reportaban unos ingresos considerables y fundamentales para las haciendas municipales. Así, pues, se adoptó la decisión de crear un nuevo impuesto, el ICIO, cuya base imponible se calcularía de

manera muy similar a la que era práctica habitual en relación con las tasas por licencias de obras en algunos municipios.

La aparición del ICIO conllevó que, en un primer Momento, se supusiese que con su creación desaparecería la tasa por licencia de obras. Pero el impuesto no absorbió la tasa y ambas figuras tributarias coexisten, lo que a criterio de una parte considerable de la doctrina tributaria, constituye una de las causas fundamentales de las disfunciones y de las dificultades de interpretación del ICIO en cuestiones tan importantes como, por ejemplo, la determinación de la base imponible.

Estas dificultades se ponen de manifiesto en la queja 05128/08, ya que el interesado consideraba abusivo que el Ayuntamiento de Torà hubiese incluido en la base imponible del ICIO, liquidado a raíz de la instalación solar de placas fotovoltaicas sobre el tejado de un almacén, el coste de las placas.

La ordenanza fiscal municipal número 184, de 29 de diciembre de 2007, que regula el ICIO, disponía que: “en ningún caso, la base imponible incluirá el valor o coste de la maquinaria y/o elementos industriales a instalar”.

Había, pues, una clara contradicción entre lo que establecía la ordenanza fiscal y la liquidación practicada por el Ayuntamiento, ya que precisamente se incluyó lo que la propia ordenanza prohibía de manera expresa que se tuviese en cuenta para calcular la base imponible: o sea, maquinaria, como por ejemplo unos generadores y unos transformadores (también llamados onduladores) que no se pueden considerar “instalación” propiamente dicha.

La base imponible del ICIO no está constituida por el valor de lo que se ha instalado, sino por el coste de haberlo instalado

El Síndic consideró que se había liquidado un ICIO superior al que correspondía, pese a la complejidad de la definición del concepto instalaciones, pero teniendo en cuenta que el artículo 103.1 de la Ley 51/2002, de 27 de diciembre, de reforma de la Ley 39/1988, de 28 de diciembre, reguladora de las Haciendas Locales, es suficientemente claro cuando dice que “se entiende por coste real y efectivo de la construcción la instalación o la obra (base imponible del

ICIO) el coste de ejecución material”, de manera que excluye explícitamente el coste por contratación.

Asimismo, la propia jurisprudencia, en el transcurso de numerosas sentencias, ha delimitado lo que es preciso incluir o no dentro de la base imponible del ICIO, y parece claro e inequívoco que no se pueden incluir las partidas relativas al coste de la maquinaria instalada. O sea: la base imponible del ICIO no está constituida por el valor de lo que se ha instalado, sino por el coste de su instalación.

Por ello, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Torà que dejase sin efecto la liquidación que se había practicado, puesto que, en el cálculo de la base imponible, se habían incluido partidas que la normativa actual, la propia ordenanza municipal de Torà y la numerosa jurisprudencia que se ha pronunciado sobre los elementos que pueden integrar la base imponible, excluyen de forma expresa: valor de la maquinaria y los elementos industriales instalados. En estos momentos se está pendiente de conocer la decisión municipal sobre esta cuestión.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 05128/08	Los elementos que pueden integrar la base imponible del ICIO

5. Tasas y precios públicos

5.1. La tasa por recogida de residuos comerciales

No es objeto de controversia el hecho de que el servicio de recogida de basura sea tanto de prestación como de recepción obligatoria, al cual ni la Administración ni los sujetos pasivos destinatarios pueden renunciar, por razones evidentes higiénicas y sanitarias. La cuestión que se pone de manifiesto en las quejas recibidas es la falta de equivalencia entre el servicio efectivamente prestado y la cuota que hay que satisfacer, de manera que se produce una vulneración de unos de los principios elementales que rigen la exacción de la citada tasa, dada su naturaleza de tributo de carácter retributivo.

El Ayuntamiento de Sant Pere de Ribes (Q 02887/09 y Q 04160/09) emitió liquidaciones de la tasa por recogida, tratamiento y eliminación de residuos comerciales cuyo objeto tributario eran aparcamientos independientes de la vivienda y locales sin actividad. El Síndic analizó la procedencia de la aplicación de una tasa “por residuos comerciales” a unos inmuebles que no tenían actividad.

La Ley 15/2003, de 13 de junio, de modificación de la Ley 6/1993, de 15 de julio, reguladora de los Residuos,

determina, en el artículo 1.3, que los residuos comerciales son “residuos municipales generados por la actividad propia del comercio al detalle y al por mayor, la hostelería, los bares, los mercados, las oficinas y los servicios”.

Por lo tanto, será la actividad que se desarrolle en un local o en un garaje lo que tendrá que servir de justificación para la aplicación de la tasa de residuos comerciales, no la simple tenencia o dominio.

En este sentido, y una vez analizada la ordenanza fiscal municipal, el Síndic determinó:

En cuanto a los locales:

- un local sin actividad tendría que estar excluido de tributación por la tasa de recogida, tratamiento y eliminación de residuos comerciales, ya que, por definición, no se desarrolla en él ninguna actividad y, por lo tanto, no es susceptible de generar basura;
- un local destinado a exposición de artículos será susceptible de ser considerado como sujeto de tarifa por esta tasa, en la medida en que necesite la autorización municipal para desarrollar en él la actividad, lo que acreditaría que la actividad existe y, de acuerdo con la Ley 15/2003, se podría considerar como una actividad complementaria del comercio y, por lo tanto, generadora de residuos comerciales.

En cuanto a los garajes:

- un garaje no es, en sí mismo, una actividad generadora de residuos comerciales cuando sirve única y exclusivamente para guardar el propio vehículo. Desde una perspectiva administrativa, el Ayuntamiento no reconoce ninguna actividad y, por ello, no los somete a licencia independiente;
- un garaje anexo a una casa unifamiliar no está tributando por esta tasa, y, hipotéticamente, es susceptible de generar los mismos residuos que un garaje “independiente” de la vivienda;
- un garaje para uso del propio vehículo no está legalmente tipificado como una actividad generadora de residuos, ya sea un garaje familiar, ya sea de un edificio plurifamiliar que no disponga de licencia de actividad expresa para la actividad de garaje;
- los garajes abiertos al público en general, como locales donde se presta un servicio y que disponen de una licencia de actividades, podrían ser susceptibles de integrarse entre los establecimientos sujetos a la tasa de residuos comerciales;
- un garaje puede estar sujeto a tributación por residuos municipales, de carácter no comercial, siem-

pre que la superficie o los elementos anexos formen parte de la base de cálculo y, en este caso, aunque no necesiten licencia de actividades para operar como tales.

De acuerdo con ello, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Sant Pere de Ribes que revisase la redacción del epígrafe 8 del artículo 13 de la ordenanza fiscal número 10, reguladora de las tasas por recogida, tratamiento y eliminación de basura y otros residuos sólidos urbanos, y anulase la liquidación de esta tasa del ejercicio 2009, en cuanto al garaje objeto de tributación, con la devolución, si procede, de los importes ingresados por aquel concepto.

La Sentencia del Tribunal Supremo de 10 de abril de 2002, dictada como respuesta a un recurso de casación en interés de Ley, relativo a una solicitud de nulidad de una liquidación de la tasa de recogida de basura de una actividad comercial que se había dado de baja, determinó que, una vez desaparecida la actividad sobre la que se emitía la tasa, no es procedente continuar teniéndola en cuenta para continuar exigiéndola, ya que la tarifa aplicada para el cálculo de la cuota tributaria presuponía el ejercicio de una actividad y, en este caso, en el local propiedad del recurrente ya no se ejercía ninguna.

La tasa por recogida de residuos comerciales no se puede aplicar cuando no hay actividad generadora de residuos

De acuerdo con la doctrina establecida por la sala y teniendo en cuenta que la Administración tributaria tenía conocimiento de que no se desarrollaba ninguna actividad económica en la finca objeto de tributación, no estaba justificado la sujeción a una tarifa tributaria que se caracteriza por otro gravamen fiscal atendiendo al beneficio particular o a la afección singular del servicio público prestado. Este hecho podría suponer un exceso de carga tributaria para los contribuyentes y un enriquecimiento injusto para la Administración.

5.2. Los efectos del empadronamiento en el cobro de las tasas

Los principios jurídicos constitucionales en materia tributaria, o sea, el principio de reserva de Ley, de capacidad económica, de igualdad y de generalidad y de progresividad, no son aplicables con la misma intensidad a la figura de las tasas que al del resto de

tributos. Las tasas se cuantifican siguiendo el principio de equivalencia, que se suele utilizar como sinónimo de principio de beneficio o del principio de cobertura de costes.

Con las tasas no se pretende hacer contribuir por el hecho de tener capacidad económica, sino que las tasas persiguen que los que provocan especialmente un gasto evaluable económicamente también contribuyan especialmente a sostener las cargas públicas, de manera que la recaudación derivada de la tasa tienda a cubrir (totalmente o parcialmente) los costes de administración y de mantenimiento de la organización, incluidos los gastos por los intereses y la amortización del capital invertido en la prestación de servicio o de la actividad.

Igualmente, está claro que el importe de las tasas por la prestación de un servicio o por la realización de una actividad no puede exceder, conjuntamente, del coste real o previsible del servicio o la actividad de que se trate (principio de cobertura de costes) o, en otro caso, del valor de la prestación recibida (principio de equivalencia).

Estos principios relacionados con los de igualdad y de reserva de Ley son los que han planteado los ciudadanos en varias quejas que se han tramitado en el transcurso del año 2009.

Las quejas 02587/09 y 04441/09 presentaban características comunes: en ambos supuestos los ayuntamientos respecto a los cuales se había presentado la queja, los ayuntamientos de Martorell y de Igualada, respectivamente, prestaban unos servicios, deportivos y de música, mediante un patronato municipal de deportes, en el caso de Martorell, y mediante el Organismo Autónomo Municipal de Enseñanzas Artísticas, en el caso de Igualada.

Una tasa tiene que responder al coste real o previsible del servicio

En ambos ayuntamientos se modificó la ordenanza fiscal que regulaba la tasa que los usuarios de los servicios tenían que abonar y se introdujo una bonificación en la cuota, de manera que las personas no empadronadas en los citados ayuntamientos, a partir del año 2009, tuvieron que abonar una cuota más elevada que los empadronados.

El Ayuntamiento de Martorell fundamentaba su decisión en el hecho de que había aprobado las tasas para la utilización de las instalaciones deportivas municipales para el ejercicio 2009, de manera que había

establecido la misma cuota para todos a los usuarios, pero había incluido unas bonificaciones a las familias empadronadas en Martorell y a las familias que justificasen debidamente la insuficiencia económica para el pago de la cuota.

El Síndic formuló al Ayuntamiento una sugerencia para que modificase la ordenanza número 19, que regula la tasa para la utilización de los equipamientos y los servicios deportivos prestados por el Patronato Municipal de Deportes de Martorell, y se suprimiesen los apartados *a* y *b* del segundo párrafo, que regulan las bonificaciones para familias y personas empadronadas en Martorell, de manera que se homologase el pago de cuotas derivadas de la tasa a los contribuyentes que fuesen usuarios de los servicios deportivos. En estos momentos, aún no se ha recibido la respuesta del Ayuntamiento.

En la queja 04441/09, el promotor exponía que sus hijos asistían a clases de música, en la categoría de enseñanza no reglada, que impartía el Organismo Autónomo Municipal de Enseñanzas Artísticas de Igualada. Hasta el año 2009 habían abonado el importe de las tasas fijadas en la ordenanza fiscal correspondiente y se habían acogido a los beneficios fiscales previstos en la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección de las Familias Numerosas, puesto que cumplían esta condición. La familia, no obstante, residía en otro municipio.

Una tasa no puede discriminar por razón de empadronamiento

El Ayuntamiento de Igualada aprobó para el año 2009 una modificación de la ordenanza fiscal en cuanto a la tasa 1.14 por la prestación de servicios culturales, educativos, sociales y de tiempo libre. En los supuestos de enseñanzas no regladas de música, a pesar de estar subvencionado por la Generalitat, y así constaba en la ordenanza, el importe de las cuotas, éstas se diferenciaron entre personas empadronadas y no empadronadas. Así, las familias numerosas empadronadas en Igualada y de municipios con convenio con el Ayuntamiento de Igualada gozarían de una bonificación del 50% o del 100% de la tasa, si cumplían los requisitos previstos en la Ley 40/2003, de Protección de las Familias Numerosas, de acuerdo con el artículo 8 de la ordenanza.

Esta institución formuló al Ayuntamiento una serie de sugerencias porque consideraba que había hecho una interpretación sesgada de los fundamentos legales de esta discriminación, ya que se sustentaba en el artículo 298 del Decreto 179/1995, de 13 de junio, por el

que se aprueba el Reglamento de Obras, Actividades y Servicios de los entes locales (ROAS), cuando dice “que la ponderación de las tarifas se puede realizar en función de la capacidad económica del usuario o por razones sociales, benéficas, culturales o de interés público debidamente justificadas que así lo aconsejen”. Lo que no especificaba el Ayuntamiento era que la parte que se había transcrito correspondía al apartado 5 del artículo, que se refería únicamente a la cuantificación y la limitación de los precios públicos, pero no a las tasas.

Según lo que se indicaba en el acuerdo plenario, de las datos económicos se desprendía que las enseñanzas artísticas que se impartían eran deficitarias, dado que las tasas no cubrían los costes de los servicios. Para el Ayuntamiento, las personas empadronadas en el municipio de Igualada sufragaban el citado déficit a través de los impuestos que pagaban al Estado, que después revertían en el municipio mediante la participación en los ingresos del Estado. En cambio, las personas empadronadas en otros municipios tan solo financiaban el servicio mediante lo que pagaban de tasa.

Desde este punto de vista, para el Ayuntamiento la aplicación de las bonificaciones únicamente a las personas empadronadas en Igualada estaba del todo justificada y no rompía el principio de igualdad en el disfrute de los servicios públicos.

Aun así, el Síndic valoró que la utilización del empadronamiento como un beneficio vulneraba, por una parte, el principio de igualdad y, por otra parte, el de legalidad. El trato diferenciado entre usuarios del servicio empadronados y no empadronados es, en todo caso, un criterio que jurídicamente no era ni es asumible y que vulnera el principio de equivalencia de costes.

Cualquier desigualdad de trato debe tener una justificación objetiva y razonable

En este mismo sentido, se hizo constar que la doctrina jurisprudencial se había pronunciado de manera reiterada en relación con esta problemática, especialmente el Tribunal Constitucional, al establecer que el principio de igualdad ante la Ley se concreta en la obligación de dar el mismo trato a los que se encuentran en situaciones jurídicas equiparables, con la prohibición de cualquier discriminación o desigualdad de trato que, bajo el punto de vista de la norma cuestionada, no tenga una justificación objetiva y razonable (sentencias Tribunal Constitucional 308/94, 19/98 114/87, 209/88).

Las bonificaciones fiscales establecidas en las ordenanzas municipales tienen reserva de ley

Asimismo, el Síndic indicó al Ayuntamiento que había utilizado una de las técnicas de desgravación, la bonificación fiscal, que no estaba prevista en los artículos que regulan las tasas y que era contrario al principio de legalidad fijar en la ordenanza fiscal la regulación de uno de los aspectos esenciales del tributo (como el caso de los beneficios fiscales), puesto que las técnicas de desgravación fiscal tienen un aspecto supresor, reductor o atenuador del gravamen. En este caso, el Ayuntamiento podía utilizar una de las técnicas llamadas *extratributarias*, como por ejemplo la subvención.

Es preciso tener en cuenta que, mientras que cualquiera de las fórmulas de los beneficios fiscales, además de resultar difícilmente aplicable, teniendo en cuenta la normativa local en esta materia, afecta a algún elemento estructural del tributo, la subvención es ajena a la citada estructura y no queda sujeta al principio de reserva de ley tributaria, con la condición de que siempre está sujeta a la normativa que regula las subvenciones locales.

Esta institución sugirió al Ayuntamiento de Igualada que se dejaran sin efecto los acuerdos adoptados por el pleno del Ayuntamiento de 24 de julio de 2009, y que, si procedía, se articulase un sistema de subvenciones, de manera que no resultasen “penalizadas”, en la cuota o en algún otro elemento esencial de la tasa, las personas de otros municipios que pagan la tasa para recibir clases por enseñanzas no regladas al Organismo Autónomo de Enseñanzas Artísticas de Igualada. El Síndic está pendiente de la respuesta del Ayuntamiento a esta sugerencia.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 02887/09 Q04160/09	La tasa de residuos comerciales a locales sin actividad
Q 02587/09 Q 00441/09	Discriminación en el abono de tasas por razón de empadronamiento

12.3. Los tributos autonómicos

1. El Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados (ITPAJD)

Este año se han tramitado varias quejas (Q 01539/08 y Q 01683/08) en que la Administración tributaria ha

considerado que al sujeto pasivo del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales, en la modalidad de transmisiones patrimoniales onerosas, no le era aplicable el tipo reducido del 5%, porque había acreditado extemporáneamente a la Administración el cumplimiento de los requisitos para que se pudiese aplicar este tipo.

Es preciso recordar que el artículo 10 de la Ley 31/2002, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, establece que el tipo impositivo aplicable a la transmisión de un inmueble es del 5% si concurren las circunstancias siguientes:

- El inmueble objeto de transmisión debe constituir la vivienda habitual del sujeto pasivo.
- En la fecha de devengo del impuesto, el contribuyente debe tener treinta y dos años o menos.
- La base imponible total, menos lo mínimo personal y familiar en su última declaración del impuesto sobre la renta de las personas físicas, no tiene que exceder los 30.000 euros.

Es incuestionable la facultad de comprobación de que dispone la Administración para solicitar documentación como medio de prueba para acreditar que el sujeto pasivo cumple los requisitos para que se le pueda aplicar el tipo impositivo reducido del 5%, pero también lo es el hecho de que quien se puede beneficiar de dicho tipo reducido es la persona que cumpla los requisitos.

Varias personas se han dirigido a esta institución para poner de manifiesto que la primera noticia que tuvieron del hecho de que la Administración les hubiese requerido que acreditaran el cumplimiento de los requisitos para que se les aplicase el tipo del 5% en vez del 7% (en la autoliquidación del impuesto sobre transmisiones patrimoniales por la compra-venta de su vivienda habitual), había sido mediante la notificación de una providencia de apremio.

Los déficits en las notificaciones no pueden perjudicar a quien tiene derecho al tipo reducido en el ITPAJD

Teniendo en cuenta las circunstancias descritas, los promotores de las quejas informaron al Síndic que, cuando tuvieron conocimiento de que la Administración les había liquidado la diferencia del 2%, en concepto del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales,

por no haber acreditado el cumplimiento de los citados requisitos, presentaron esta documentación a la Administración, vía recurso de reposición contra la providencia de apremio notificada. Aun así, aquel recurso fue desestimado porque se entendió que las notificaciones de la liquidación provisional y de la definitiva habían sido practicadas correctamente y eran firmes, sin entrar a valorar la documentación aportada.

En las diferentes quejas planteadas, en los informes que la Administración trasladó al Síndic como respuesta a su demanda de información, se observaba que en ninguno de los casos las notificaciones habían sido entregadas personalmente, sino que, después de por lo menos dos intentos, con resultado de ausente, se efectuó la notificación por comparecencia mediante la publicación de los edictos correspondientes.

En un caso, la Administración indicó al Síndic que no era procedente la revocación de la liquidación por motivos meramente formales, a pesar de que consideraba que de la documentación adjunta al recurso de reposición se podía desprender que cumplía los requisitos establecidos por el artículo 10.1 de la Ley 31/2002 para gozar del tipo reducido.

Ante esta posición totalmente formalista de la Administración, el Síndic le ha comunicado que entiende que el fundamento de la aplicación del tipo impositivo del 5% recae en el hecho de que el sujeto pasivo cumpla los requisitos legalmente establecidos. En consecuencia, considera que del hecho de no haber presentado recurso contra la liquidación complementaria correspondiente y de haber acreditado de manera extemporánea el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 10 de la Ley 31/2002 no se puede entender que el sujeto pasivo no los cumpla y que se le obligue a liquidar el impuesto en el tipo impositivo general del 7%, y aún menos teniendo en cuenta que la documentación requerida, como por ejemplo el certificado histórico de empadronamiento, el documento nacional de identidad y la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, proviene de la Administración.

El Síndic ha sugerido a la Administración que, en los casos en que las personas no hayan tenido conocimiento de las actuaciones de la Administración tributaria hasta el momento de la notificación de la provisión de constreñimiento, se anule la liquidación complementaria practicada de la diferencia del 2% y, en consecuencia, se inicien los trámites para devolver los ingresos indebidos, si se ha acreditado el cumplimiento de los requisitos que establece el artículo 10 de la Ley 31/2002 para poder aplicar el tipo impositivo reducido del 5% por la liquidación del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales.

Cuando la Administración ya dispone de la documentación acreditativa no puede negar el beneficio fiscal por razones formalistas

El Departamento de Economía y Finanzas no ha aceptado esta sugerencia, por razones formales, pero el Síndic sigue insistiendo en esta línea por razones de fondo, aparte de analizar también los aspectos formales.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 01539/08	La falta de admisión de tributación a tipo reducido
Q 01683/08	

2. El Impuesto de Sucesiones y Donaciones (ISD)

De acuerdo con la información de que dispone esta institución, en los casos en que el hecho imponible del Impuesto de Sucesiones y Donaciones se haya devengado antes del 1 de enero de 2009, la Administración tributaria considera que no es aplicable la reducción del 95% del valor de la vivienda habitual, si la persona difunta no residía en la vivienda en el momento de morir.

En los últimos años, el Síndic ha constatado que la Administración no ha tenido en cuenta ninguna excepción para la aplicación de la citada bonificación, incluso en las situaciones en que la persona se hubiese visto obligada a abandonar la que había sido su residencia habitual, y de la cual era titular, para trasladarse a vivir a una residencia asistida o a casa de sus hijos o de algún familiar, a consecuencia de una enfermedad, cuestión que ya se destacó en el Informe del año 2006.

Por ello, el Síndic valoró positivamente que la Ley 16/2008, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Financieras, hubiese añadido un nuevo párrafo al apartado tercero del artículo 2.1 d de la Ley 21/2001, del 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, con efectos desde el 1 de enero de 2009. El Síndic entiende que esta modificación, que amplía el concepto de vivienda habitual en determinadas circunstancias, ha querido responder a una deficiencia detectada por una interpretación restrictiva del concepto de vivienda habitual. Ahora bien, el límite temporal establecido en la citada modificación, sin la previsión de ninguna excep-

ción, no resolvía todos los casos en que se hubiese tenido que abandonar la vivienda por una decisión no voluntaria.

Sin embargo, cabe destacar que mediante la Ley 26/2009, del 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, Financieras y Administrativas, se da un paso adelante y se introduce una nueva modificación que amplía el concepto de vivienda habitual en el ámbito de la aplicación de la reducción para la adquisición de la vivienda habitual en el Impuesto de Sucesiones y Donaciones. De esta forma, se interpreta de manera más justa lo que ha de ser considerado la vivienda habitual del causante. En este sentido, se dispone que tiene la consideración de vivienda habitual aquélla que tenía esta consideración hasta cualquier día de los diez años anteriores a la muerte del causante, y se indica que esta limitación no opera en el supuesto de que el causante haya tenido su último domicilio en un centro residencial o sociosanitario.

Esta nueva interpretación del concepto de vivienda habitual resuelve casos como, por ejemplo, el de la queja 03117/09, en que una persona se dirigió al Síndic para exponer su disconformidad con una liquidación complementaria que le fue notificada en concepto del Impuesto de Sucesiones y Donaciones, ya que la Administración consideró que no era aplicable la reducción del 95% del valor de la vivienda de la causante, que dispone el artículo 2.1. d tercero de la Ley 21/2001.

La promotora de la queja, hija de la causante y heredera de los bienes y los valores de su madre, que había muerto en el año 2006, informó al Síndic que la Administración le había desestimado las alegaciones y el recurso de reposición presentados porque la causante, en los últimos años de su vida, había abandonado su domicilio para ir a vivir a casa de su hija y, en consecuencia, en el momento de la defunción no residía de forma efectiva en el citado domicilio.

Ir a vivir a casa de un hijo por razones de dependencia no puede invalidar el concepto de residencia habitual aplicado en la casa donde se ha vivido toda la vida

La hija había alegado a la Administración que aquel cambio de residencia, llevado a cabo cuatro años antes de la muerte de su madre, no había sido voluntario, sino que respondía a la situación de

dependencia en que se encontraba, puesto que sufría la enfermedad de Alzheimer, lo que requería una atención que no se le podía ofrecer en el domicilio del que era propietaria.

El Síndic pidió información al Departamento de Economía y Finanzas en relación con la queja planteada y preguntó sobre el motivo por el que la Administración tributaria no tenía en cuenta que se pudiese aplicar la citada reducción a las viviendas que habían tenido el carácter habitual durante toda la vida de la causante, cuando una razón sociosanitaria justificada comportase el cambio de residencia efectiva en los últimos años de vida de la persona, para ir a vivir, bien a una residencia asistida o bien a casa de un familiar que pudiese hacerse cargo de su cuidado.

En aquella demanda de información, entre otros aspectos, el Síndic señaló que la Administración tributaria no había tenido en cuenta que la causante hubiese vivido durante más de tres años en la vivienda de cuya propiedad tenía el 50%, y que la razón por la que había tenido que abandonar aquella vivienda en los últimos años de su vida era por una causa excepcional.

El Síndic indicó que del sentido en el que la Administración había resuelto las alegaciones y el recurso de reposición presentados por la interesada se podía desprender que se estaba “penalizando” vía Impuesto de Sucesiones a los hijos que se hacen cargo de sus padres cuando estos últimos se encuentran en una situación de dependencia, en vez de atender sus alegaciones.

Una vez recibida y valorada la información que la Administración le trasladó al Síndic, se constató que la Administración fundamentaba la falta de aplicación de la reducción del 95% del valor de la vivienda habitual del causante porque se limitaba a considerar como vivienda habitual del causante aquélla en la que se reside en el momento de la defunción, sin tener en cuenta ninguna excepcionalidad, ni tan solo las que prevé el artículo 68.3 de la Ley del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, tal y como la propia interesada alegó en el escrito de alegaciones y en el recurso de reposición interpuesto contra la liquidación.

En este sentido, la Administración indicó al Síndic que entendía que la vivienda pierde el carácter de habitual cuando se deja de residir en ella, de acuerdo con la interpretación recogida en la Consulta 13/2005 de la Dirección General de Tributos del Departamento de Economía y Finanzas y en la consulta vinculante V0132/04, de la Dirección General de Tributos del Ministerio de Economía y Hacienda, de 20 de septiembre de 2004.

Sin duda, el motivo de la controversia en esta queja era la interpretación que se hacía del concepto de vivienda habitual. El Síndic mencionó que el Tribunal Superior de Justicia de Madrid, en la Sentencia 30598/2009, de 14 de julio de 2009, había interpretado que el abandono de la vivienda antes de la defunción a causa del desarrollo de una enfermedad que impide que la persona continúe residiendo en su vivienda habitual, y siempre y cuando no haya voluntad de cambiar de residencia, no supone la pérdida del carácter de vivienda habitual, a los efectos de la aplicación de la reducción del 95% del valor de aquella vivienda en el Impuesto de Sucesiones y Donaciones.

Los criterios de interpretación del concepto de vivienda habitual por parte de la jurisprudencia y del ATC no siempre coinciden

Un supuesto similar al que analiza la citada sentencia es lo que ha sido planteado en esta queja. De la información disponible, el Síndic no podía entender que aquel cambio de residencia en el año 2001 respondiera a una decisión voluntaria, sino todo lo contrario: el cambio de empadronamiento fue motivado por la atención que requería la situación de dependencia en que se encontraba la causante, lo que fue justificado a la Administración. Si se hiciera otra interpretación del carácter de aquella vivienda (en su día comprada por la causante para tener allí su residencia y de la que le apartó una enfermedad) y no se considerara como el habitual, el Síndic entiende que se alejaría del sentido de la justicia.

Por todo ello, el Síndic sugirió al Departamento de Economía y Finanzas que revisase la liquidación del Impuesto de Sucesiones y Donaciones que había sido notificada a la promotora de la queja, en el sentido de considerar aplicable la reducción del 95% de la vivienda habitual del causante, de acuerdo con el artículo 2.1.d tercero de la Ley 21/2001, de 28 de diciembre.

En el momento de concluir este informe se está pendiente de la posición de la Administración.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
Q 03117/09	El concepto de residencia habitual en los casos de enfermos dependientes

12.4. Gestión tributaria

1. El embargo indiscriminado

El procedimiento ejecutivo de apremio faculta a la Administración tributaria para proceder contra los bienes y los derechos del deudor a fin de hacer efectivo el pago de la deuda pendiente. Una vez iniciado el procedimiento ejecutivo de apremio mediante la notificación de la provisión, éste deja de atender los aspectos sustantivos, relativos a la existencia o la exigibilidad de la obligación tributaria, para concentrarse en las actuaciones materiales y coactivas dirigidas a la individualización de los bienes y los derechos del deudor y a su realización forzosa para satisfacer la deuda pendiente. Por este motivo, en la fase de embargo de derechos y deberes adquieren una importancia especial los aspectos procedimentales, que tienen que ajustarse estrictamente a las normas reguladoras para garantizar la seguridad jurídica.

El Ayuntamiento de Sabadell embargó las cuentas corrientes de un contribuyente perceptor de la renta mínima de inserción otorgada por el Departamento de Trabajo de la Generalitat de Cataluña. Por lo que respecta a la procedencia del embargo de cuentas por el hecho de tratarse de una renta mínima, la Administración lo consideró ajustado a derecho y manifestó que los embargos se llevan a cabo en cumplimiento de la normativa del Cuaderno 63, y que la recaudación no tiene conocimiento del origen del dinero en las cuentas facilitadas por las entidades bancarias.

El Síndic expuso que el Cuaderno 63 es un documento emitido por las entidades financieras, mediante sus respectivas asociaciones, a partir de cuyo contenido se diseñó un sistema normalizado para la relación con la Administración, que incluye tanto el procedimiento de información como el de ejecución de embargos, con el propósito de que sea utilizado por todas las entidades que intervienen en el sistema, de manera que evitase la proliferación de procedimientos operativos. Por lo tanto, el citado cuaderno tiene la consideración de un protocolo interno de trabajo que en ningún caso puede interceder en las prescripciones establecidas en la normativa tributaria.

Respecto al embargo de cuentas corrientes efectuado, el Síndic sacó a colación el artículo 169 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, que señala, entre otros, los límites a que está sujeta la práctica del embargo de bienes y derechos. En concreto, el párrafo 5 establece que no se embargan los bienes o los derechos declarados inembargables por las leyes.

Las rentas de inserción no son embargables

La remisión genérica a “las leyes” que hace el citado precepto supone que la ausencia de normas en este aspecto de la Ley General Tributaria se tenga que integrar con lo que dispone la legislación procesal, concretamente la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC) y lo que establecen los artículos 605 a 612.

El artículo 607, en concordancia con el 609 de la LEC, establece que es inembargable el salario, sueldo, pensión, retribución o su equivalente que no exceda la cuantía señalada para el salario mínimo interprofesional; el embargo efectuado sobre bienes inembargables, pues, era nulo de pleno derecho.

De acuerdo con ello, el Síndic sugirió la devolución del importe embargado, ya que se considera una devolución de ingresos indebidos por nulidad de pleno derecho del embargo efectuado. El Ayuntamiento de Sabadell aceptó la sugerencia (Q 02381/08).

2. El acceso a las subastas sin indefensión

A raíz de una queja recibida relativa a la falta de respuesta de la Administración a una demanda de información para conocer las deudas tributarias pendientes de una finca que la Tesorería General de la Seguridad Social pretendía subastar –información que interesaba a aquella persona para decidir si participaba o no en la subasta– el Síndic decidió abrir una actuación de oficio (A/O 04113/07) para analizar el asunto.

En el estudio, el Síndic recordó que las limitaciones en la cesión de información tributaria establecidas por la normativa provocan una cierta incertidumbre en las personas que quieren participar en una subasta en lo que concierne a las cargas que afectan al bien objeto de subasta.

Dado que se trata de una normativa de ámbito estatal, el Síndic pidió al Defensor del Pueblo que estudiase la viabilidad de plantear una modificación de las normas estatales para que las personas interesadas en participar en una subasta tuvieran acceso a la información de las deudas tributarias pendientes de las fincas, hecho que también comunicó al Parlamento de Cataluña para que tuviese conocimiento de ello y por si consideraba conveniente emprender alguna actuación parlamentaria.

El Defensor del Pueblo comunicó al Síndic que no consideraba adecuado recomendar una modificación normativa sobre las subastas administrativas, ya que el artículo 117 del Reglamento General de Recaudación de la Seguridad Social y el artículo 101.4 del Real

Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación, ya disponen que en los anuncios de las subastas administrativas se debe hacer constar la expresión de las cargas, gravámenes y situaciones jurídicas de los bienes y de sus titulares que, si procede, tengan que quedar subsistentes y afecten a los bienes.

Ahora bien, aunque es cierto que existe la previsión legal de hacer constar las posibles cargas o gravámenes vinculados a un bien en los anuncios de subasta, también es cierto que no se recoge lo que sucede en los casos en que haya cargas sobre los bienes y no se hayan hecho constar en el anuncio de la subasta.

Por ello, el Síndic considera que sería necesaria una modificación legislativa para regular expresamente que, cuando existan deudas, cargas, impuestos devengados y no liquidados que no consten de manera expresa en el anuncio de subasta, se tengan que entender cancelados en relación con la finca objeto de subasta, sin que, en ningún caso, sea repercutible sobre el sujeto adquirente.

3. El procedimiento de revocación de los actos tributarios

La Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, introdujo, en materia de revisión en vía administrativa, modificaciones destacables respecto de la Ley de 1963 recogidas en el título V. En último término, mediante estas modificaciones se quería adaptar la normativa procedimental tributaria a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Común.

Entre las modificaciones introducidas figura la incorporación de la revocación de los procedimientos tributarios. El concepto de revocación en sentido amplio, según la doctrina administrativista, se entiende como la retirada definitiva por parte de la Administración de un acto que ha dictado anteriormente, que es sustituido por la misma Administración por otro de signo contrario.

La revocación es una de las formas de revisión de los actos administrativos, con independencia del sistema de recursos legalmente previstos de que pueden hacer uso los administrados.

Los actos susceptibles de revocación son los llamados *de gravamen*, en ningún caso los declarativos en los que se produzca algún tipo de irregularidad invalidante, entendiéndose esta exigencia legal en sentido amplio. Este es un requisito que establece el artículo 219 de la Ley 53/2003, de 10 de diciembre, sobre Ocupación Pública de Discapacidades, como lo es que la revocación debe ejercerse en beneficio del interesado.

En la queja 05583/08, la promotora exponía que sus derechos habían sido vulnerados por una resolución administrativa de la Agencia Tributaria de Cataluña, mediante la cual se desestimaba una petición de devolución de ingresos indebidos que la contribuyente había formulado.

En esta queja, la contribuyente, desconocedora del hecho que tenía un grado de discapacidad superior al 33%, liquidó el Impuesto de Sucesiones y Donaciones, y cuando tuvo conocimiento de aquella circunstancia, solicitó la devolución de ingresos indebidos. La Administración consideró que la liquidación era ya firme y no accedió a su devolución.

Una vez analizada la citada resolución desde una estricta formalidad jurídica, no puede considerarse que la Administración no resolviese de acuerdo con las normas que, efectivamente, son aplicables al procedimiento de “la devolución de los ingresos indebidos”, que, de hecho, también es la petición que formulaba la reclamante.

Pero el Síndic, más allá de la observancia de la estricta legalidad formal, recordó a la Administración que existe un conjunto de disposiciones, con rango de Ley, que, de manera específica, declaran exentas de pago del tributo en cuestión a las personas que, como la señora contribuyente, tienen reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33%.

Por ello, el Síndic sugirió a la Administración que valorase la posibilidad de revocar los propios actos, de acuerdo con lo siguiente:

- Los actos administrativos en los que se ampara la liquidación tributaria que dio lugar al pago del Impuesto de Sucesiones y Donaciones por parte de la reclamante infringían de manera manifiesta las leyes que reconocen y regulan la exención fiscal que la contribuyente tenía reconocida, dada su discapacidad.
- En el supuesto de aplicación de la figura de la revocación, no opera la firmeza del acto que se había invocado.
- El procedimiento de revocación no era, en este caso, contrario al principio de igualdad, ni al interés público, ni al ordenamiento jurídico.

Las sugerencias formuladas por el Síndic fueron aceptadas, de manera que se incoó el procedimiento de revocación y, finalmente, se devolvió a la reclamante la cuota correspondiente a la liquidación del Impuesto de Sucesiones y Donaciones, más los intereses de demora correspondientes.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 02381/08	El embargo de la renta de inserción
Q 04113/07	La información que hay que facilitar en los supuestos de subasta
Q 05583/09	La revocación de los propios actos

12.5. Relaciones con las administraciones

La colaboración de las diferentes administraciones con competencias tributarias con el Síndic varía en función de la Administración de que se trate. Así, durante el año 2009 el Síndic ha mantenido las reuniones periódicas con el Organismo Autónomo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona para agilizar las respuestas a sus demandas, de manera que, sin entrar en el detalle del contenido de estas respuestas, se ha alcanzado el objetivo de una mayor rapidez.

Asimismo, se han mantenido reuniones con algunos ayuntamientos para tratar aspectos concretos de sus ordenanzas fiscales y, en otros casos, se ha detectado un nivel de receptividad a las sugerencias del Síndic que pone de manifiesto la vocación colaboradora del Síndic con los ayuntamientos.

Sin embargo, sigue sin detectarse en la Agencia Tributaria de Cataluña una voluntad de fluidez de relaciones, lo que va en contra de los derechos de las personas, pese a que en ocasiones se observan modificaciones legislativas que van en la línea de las peticiones del Síndic, pero sin que el Síndic haya tenido conocimiento previo de ello antes de verlo publicado en el DOGC, y teniendo en cuenta que hasta hacía poco la Administración se había negado a aceptar la sugerencia en cuestión.

12.6. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

Queja 00908/08

Disconformidad por la reclamación del Departamento de Economía y Finanzas de la diferencia del tipo reducido del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales por venta de una vivienda antes de los tres años a causa de la muerte sobrevenida del copropietario

Una vez valorada toda la información, el Síndic sugiere que se den las órdenes oportunas para que se revise la resolución por la que se desestima la solicitud de la revocación de la liquidación emitida por la oficina de L'Hospitalet de Llobregat, en el sentido de anular la liquidación practicada al promotor de la queja.

No acepta la resolución

Queja 03539/07

Desestimación de la oficina liquidadora de El Vendrell, del Departamento de Economía y Finanzas, del recurso de acreditación de residencia habitual por otras pruebas diferentes al empadronamiento para aplicar el tipo reducido del 5% en concepto de transmisiones patrimoniales onerosas

Una vez valorada toda la información, el Síndic sugiere que se den las órdenes oportunas para que se revise el acuerdo adoptado y se anule la liquidación del impuesto de transmisiones patrimoniales efectuado al promotor y, en consecuencia, se inicien los trámites para proceder a la devolución de los ingresos indebidos.

No acepta la resolución

13. URBANISMO Y VIVIENDA

13.0. Urbanismo y vivienda en cifras

13.1. Introducción

13.2. El planeamiento urbanístico

1. Los POUM: el interés general y los intereses particulares
2. El planeamiento y la legislación general
3. El deslinde del dominio público marítimo-terrestre

13.3. Gestión urbanística

1. El papel de los ayuntamientos en las urbanizaciones irregulares
2. El papel de los ayuntamientos en lo que concierne a la accesibilidad y la supresión de barreras arquitectónicas y la seguridad vial
3. Las cuotas urbanísticas
4. La acción pública en el campo de los convenios urbanísticos

13.4. El acceso a la vivienda

1. La renta básica de emancipación de los jóvenes
2. Retrasos en la entrega de las viviendas con protección oficial, una vez efectuado el sorteo
3. Insuficiencia de las bolsas de viviendas públicas
4. El derecho a obtener de una forma comprensible los requisitos del sorteo para acceder a una vivienda de protección oficial
5. Ineficacia de los convenios suscritos entre la Administración y las entidades financieras
6. Falta de presupuesto para atender las demandas de ayuda para el pago del alquiler

13.5. La conservación y la habitabilidad de las viviendas

1. La necesaria agilidad en la tramitación de las ayudas
2. La construcción y la conservación del parque público de viviendas

13.6. Intervención en la edificación y la protección de la legalidad urbanística

1. El problema recurrente de las ejecuciones subsidiarias, las medidas cautelares y los retrasos injustificados
2. El carácter excepcional de la utilización del régimen provisional de uso del suelo
3. La actuación municipal en las infraviviendas
4. Construcciones ilegales para satisfacer la necesidad de vivienda

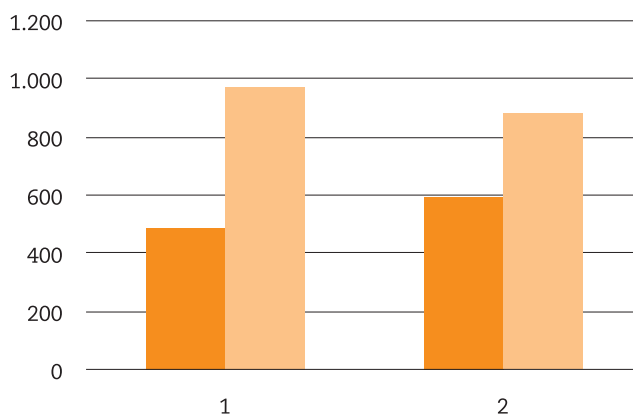
13.7. Relaciones con las administraciones

13.8. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

13.0. Urbanismo y vivienda en cifras

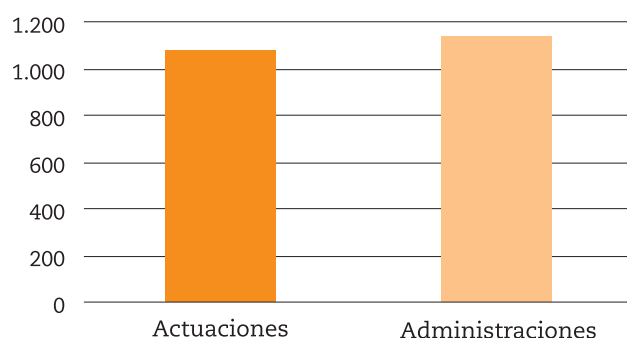
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2009

	AO	Q	C	Total
1 Urbanismo	4	480	969	1453
Disciplina urbanística	0	147	249	396
Gestión urbanística y ejecución del planeamiento	1	113	332	446
Planeamiento	0	48	80	128
Políticas públicas	1	136	64	201
Otros	2	36	244	282
2 Vivienda	3	588	884	1475
Acceso	1	52	119	172
Conservación y mantenimiento	0	25	131	156
Desahucios	0	9	32	41
Subvenciones y ayudas	2	462	346	810
Otros	0	40	256	296
Total	7	1.068	1.853	2.928



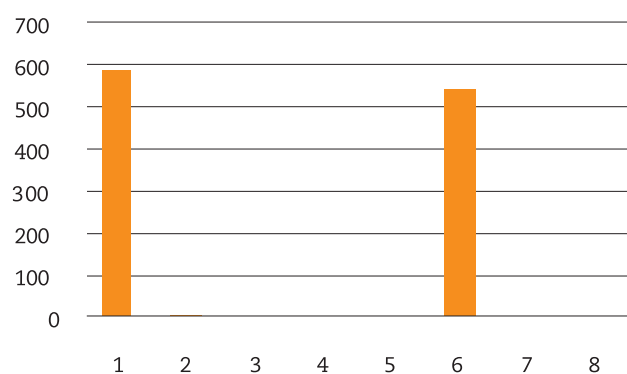
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	Actuaciones	Adm.
Una administración afectada	1019	1019
Dos administraciones afectadas	51	102
Tres administraciones afectadas	4	12
Cuatro administraciones afectadas	1	4
Total	1.075	1.137



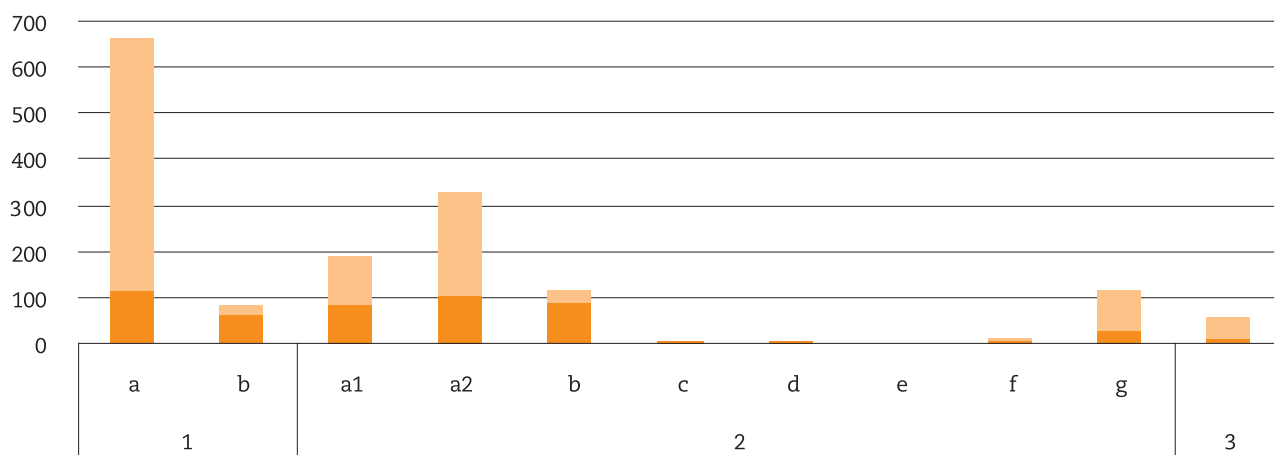
c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2009

Tipo de administración	Q	AO	Total
1 Administración autonómica	581	5	586
2 Administración general del Estado	7	2	9
3 Administración institucional	1	0	1
4 Poder legislativo estatal, autonómico y europeo	-	-	-
5 Administración de justicia	-	-	-
6 Administración local	536	2	538
7 Servicios de interés general	3	0	3
8 Otras administraciones	-	-	-
Total	1.128	9	1.137



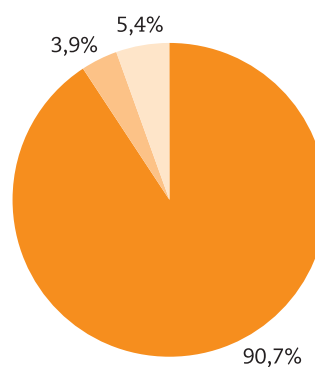
d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2009

	<2009	2009	Total	
1 En tramitación	180	571	751	47,68%
a Actuaciones previas a la resolución del Síndic	116	550	666	42,29%
b Pendiente de respuesta a la resolución del Síndic	64	21	85	5,40%
2 Actuaciones finalizadas	310	457	767	48,70%
a Actuación correcta de la Administración:	185	329	514	32,63%
a ₁ Antes de la intervención del Síndic	81	105	186	11,81%
a ₂ Después de la intervención del Síndic	104	224	328	20,83%
b Acepta la resolución	88	29	117	7,43%
c Acepta parcialmente la resolución	4	1	5	0,32%
d No acepta la resolución	6	1	7	0,44%
e No colabora				0,00%
f Trámite con otros ombudsman	3	8	11	0,70%
g Desistimiento del promotor	24	89	113	7,17%
3 No admitida	10	47	57	3,62%
Total	500	1.075	1.575	100,00%



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

■ Acepta la resolución	117	90,7%
■ Acepta parcialmente la resolución	5	3,9%
■ No acepta la resolución	7	5,4%
Total	129	100,0%



13.1. Introducción

El apartado de urbanismo y vivienda de este informe anual tiene un hilo conductor fundamentado en la necesidad de que las administraciones, y muy especialmente los ayuntamientos, lideren las políticas necesarias para hacer del urbanismo un instrumento de defensa del interés general ante los legítimos intereses particulares, y el de la vivienda, un elemento de inclusión social.

Por ello, se dedica una parte extensa del informe a tratar aspectos relacionados con los problemas de gestión de la renta básica de emancipación de los jóvenes, los retrasos entre el sorteo y la adjudicación efectiva de pisos de promoción pública, la necesidad de mejorar algunas bases de sorteos, la insuficiencia de viviendas públicas o la falta de concesión de ayudas al alquiler por falta de presupuesto.

Puesto que la vivienda, junto con el desempleo, actualmente puede ser un factor de exclusión social, es preciso que la Administración lidere las políticas para hacer de la vivienda un factor de inclusión social.

Por otra parte, en el campo del urbanismo, se da cuenta de un conjunto de quejas que tienen que ver con la defensa del interés general por parte de los ayuntamientos, desde el necesario respeto a los derechos de los particulares ante legislaciones sobrevenidas (Empuriabrava), obsoletas (funcionamientos a partir de normas subsidiarias, aún) o conflictivas (modificaciones del plan general metropolitano).

Finalmente, es preciso hacer referencia a una queja singular que tiene que ver con los convenios urbanísticos, dada la importancia que reviste que sean plenamente transparentes accesibles a todo el mundo. Tanto es así que el Gobierno se plantea, a la vista de otros casos sometidos a la jurisdicción penal, hacer públicos todos los convenios urbanísticos. Es preciso aplaudir esta iniciativa, ya que oponerse a esta publicidad desde argumentos formalistas va en detrimento de los ayuntamientos y del urbanismo en general, en tanto que expresión de la defensa del interés general desde el máximo gestor del territorio: el Ayuntamiento.

13.2. El planeamiento urbanístico

1. Los POUM: el interés general y los intereses particulares

La potestad discrecional de los ayuntamientos en su actividad de planeamiento urbanístico impide la intervención del Síndic en las quejas en que los interesados manifiestan su desacuerdo con la clasificación o la calificación de unos terrenos, la afectación de alguna finca o cualquier limitación al derecho de edificar que con-

tenga un plan municipal. Ciertamente, los ayuntamientos pueden decidir discrecionalmente la ordenación urbanística de su territorio. Si esta decisión está suficientemente motivada, ningún organismo puede valorar la oportunidad o la conveniencia de la misma: ni el Síndic, ni la comisión territorial de urbanismo competente, ni la jurisdicción contenciosa administrativa. Ahora bien, esta discrecionalidad tiene unos límites, y para garantizar que los ayuntamientos los respeten, los citados organismos juegan un papel importante.

El interés general es uno de estos límites que tienen que regir en general la actuación de la Administración. Por lo que respecta al planeamiento, es el principio informador tanto de los planes municipales como de las leyes urbanísticas. En este sentido, el régimen jurídico que las leyes de urbanismo establecen para cada clase de suelo responde al interés general.

Por aplicación del principio de jerarquía normativa, el planeamiento municipal no tiene que vulnerar lo que establece la Ley reguladora del Urbanismo vigente. Manteniendo el pleno respeto a la autonomía local, el municipio tiene que cumplir los principios y las regulaciones básicas que determine la Ley. Este control de legalidad corresponde a las comisiones territoriales de urbanismo. A pesar de ello, hay municipios que no han adaptado su planeamiento general o sus normas subsidiarias a los cambios legislativos iniciados con la Ley 2/2002, de 14 de marzo, de Urbanismo. Es el caso del Ayuntamiento de Sant Pere Sallavinera en la queja 05598/08.

El límite de la discrecionalidad en el planeamiento urbanístico es el interés general

Esta queja estaba motivada por el cambio de uso de una granja a vivienda. Este cambio de uso, según el informe del Ayuntamiento, se podía legalizar porque las normas subsidiarias del municipio permiten el uso de vivienda en la zona a la que pertenece la granja, que está situada dentro de un llamado núcleo rural. El Ayuntamiento otorgó la licencia de obras, pues, sin someter el proyecto a la comisión territorial de urbanismo. Un dato que es preciso tener en cuenta es que estas normas subsidiarias fueron aprobadas definitivamente el 27 de noviembre de 1991 y publicadas el 14 de febrero de 1992.

Desde la Ley de Urbanismo de 2002, la tendencia es proteger el suelo no urbanizable de construcciones que no estén directamente relacionadas con la explotación agrícola. Esta protección se realiza mediante una restricción del uso de vivienda en este suelo y con un procedimiento para tramitar estas licencias cuya

aprobación inicial corresponde al Ayuntamiento y la aprobación definitiva, a la comisión territorial de urbanismo. Las facultades de edificación que permiten las Normas Subsidiarias de Sant Pere Sallavinera en este núcleo rural, en tanto que suelo clasificado como no urbanizable, no responden a las directrices que establece la Ley de Urbanismo actual respecto de los usos permitidos en este tipo de suelo. Tampoco el procedimiento seguido para otorgar la licencia no es el que regula el Texto refundido. Por ello, el Síndic sugirió la revisión de la legalización del cambio de uso, de acuerdo con lo que dispone el Texto refundido, para dar traslado del expediente a la comisión territorial de urbanismo. También sugirió al Ayuntamiento que adecuase las Normas Subsidiarias a la Ley de Urbanismo actual. El Síndic aún no ha recibido la respuesta del Ayuntamiento a estas sugerencias.

El interés particular, no obstante, también es objeto de protección por parte de la Ley de Urbanismo. La clasificación de los terrenos se incardina dentro del ámbito de la discrecionalidad municipal. Consiste en diseñar el crecimiento urbanístico, de manera que se determine qué zona del municipio tiene que quedar al margen de la urbanización y qué terrenos tienen que acoger la ampliación del núcleo urbano. La ordenación del uso de los terrenos no confiere derecho a los propietarios a exigir indemnización, ya que contiene las limitaciones y los deberes que definen el contenido normal de la propiedad. No obstante, al mismo tiempo, el régimen jurídico que se deriva de la clasificación de los terrenos sirve de garantía de los derechos de los propietarios, ya que no se les pueden imponer más limitaciones que las previstas en el planeamiento y tienen derecho a materializar el aprovechamiento de los terrenos que les reconoce el planeamiento en vigor.

Como ejemplo de un conflicto de intereses generales y privados, es preciso hacer mención de la queja 01503/08. El promotor alegaba como motivo que el Ayuntamiento de Sant Cugat del Vallès obstaculizaba la tramitación de un programa de actuación urbanística (en lo sucesivo PAU) que se había presentado con relación a lo que entonces eran unos terrenos en suelo urbanizable no programado.

El Ayuntamiento no había aprobado inicialmente el PAU, porque consideraba que aquellos terrenos se tenían que preservar del proceso de urbanización, y, a este fin, había iniciado anteriormente en la presentación del PAU la reclasificación de los terrenos como suelo no urbanizable. El Tribunal Superior de Justicia intervino en este asunto y sentenció que el Ayuntamiento tenía que tramitar el PAU, ya que, según la Ley de Urbanismo vigente en aquel momento, no le afectaba la suspensión de trámites acordada con la aprobación inicial de la reclasificación. A pesar de ello, el Ayuntamiento se resistía a ejecutar la sentencia.

Se trata de un asunto en el que hay una confrontación de intereses:

- Por una parte, el interés general, que se concreta en la protección del entorno y que corresponde al Ayuntamiento postular en ejercicio de sus competencias.
- Por otra parte, el interés particular del propietario, consistente en el aprovechamiento de los terrenos derivado de su clasificación y calificación en el planeamiento.

El Síndic consideró que, si bien desde un punto de vista de interés general la actuación del Ayuntamiento podía estar justificada en tanto que respondía al objetivo de proteger y de preservar un espacio natural, los perjuicios que el Ayuntamiento había podido causar a los propietarios afectados por su empeño obstruccionista se podrían plantear mediante la correspondiente acción de responsabilidad patrimonial. No obstante, por razón de este conflicto de intereses, el Síndic creyó que la mejor solución a esta confrontación tenía que pasar por un acuerdo entre las partes para que, desde el respeto a la legalidad, el Ayuntamiento pudiese ver conseguido el interés general de protección que perseguía con la reclasificación de los terrenos y el interesado en la queja pudiese ver resarcidos los perjuicios patrimoniales derivados de la negativa municipal a tramitar el PAU.

Más allá del interés general, las actuaciones urbanísticas municipales también tienen que tener en cuenta los intereses de los colectivos de personas que tienen más necesidad de protección. A pesar de que el Síndic no puede hacer valoraciones estéticas sobre el diseño de un espacio urbano, sí que puede recordar al Ayuntamiento que entre los parámetros que debe tener en cuenta para optar por una solución u otra están la habitabilidad y el mejor servicio del entorno a unas condiciones de vida adecuadas de las personas. Y más aún cuando las personas afectadas son niños, cuyo interés es lo primero que deben tener en cuenta los poderes públicos en sus actuaciones y a los que se les ha de garantizar que puedan gozar de un entorno seguro. En este sentido, la Administración local tiene que urbanizar los espacios públicos y las zonas recreativas donde puedan confluír niños, de manera que éstos puedan hacer uso de las mismas de la forma más segura para su integridad.

Es el caso de la queja 01167/09, se trata de una plaza pública urbanizada de forma que una franja ajardinada de cinco metros de ancho, que hace de barrera de seguridad, separa la zona de uso público de un desnivel muy pronunciado y peligroso por donde ya había caído un niño. Ciertamente, esta medida de privación de paso tácita puede ser efectiva cuando los usuarios de la plaza sean personas adultas. Ahora bien, para los niños, la franja ajardinada no tiene el mismo significado de barrera. El Síndic sugirió al Ayuntamiento que revisase la seguridad de la plaza y que impidiese con vallas el acceso a las zonas donde los desniveles fuesen más peligrosos.

2. El planeamiento y la legislación general

Los propietarios de suelo pueden disponer de sus terrenos dentro de los límites establecidos por la Ley de Urbanismo y por el planeamiento urbanístico. Aun así, más allá de lo que determinen los planes municipales y la Ley de Urbanismo, los particulares deben tener en cuenta otras leyes que pueden limitar sus facultades o exigir autorizaciones de organismos administrativos específicos. Estas limitaciones y estos trámites confluyen en el otorgamiento de la licencia urbanística correspondiente, que es competencia municipal.

Los ayuntamientos deben tener presente la legislación sectorial en su planeamiento urbanístico

No siempre, no obstante, las leyes sectoriales ofrecen a los ayuntamientos criterios claros para decidir sobre el otorgamiento de estas licencias, y algunas veces no dan cuenta de actuaciones de los particulares que los ayuntamientos consideran que deberían tener un plus de vigilancia o control. Es el caso del Ayuntamiento de Subirats, con relación al Decreto 396/2006, de 17 de octubre, por el que se regula la intervención ambiental en el procedimiento de licencia urbanística para la mejora de fincas rústicas que se efectúe con aportación de tierras procedentes de obras de la construcción (Q 04651/09).

En cuanto a la resolución que otorga la licencia, el Ayuntamiento tiene que aplicar lo que prevean su planeamiento y sus ordenanzas. Los municipios, de acuerdo con el principio de autonomía para la gestión de los intereses municipales, ejercen las competencias que les otorgan la legislación de régimen local y la Ley de Urbanismo. En este sentido, los ayuntamientos pueden modificar su planeamiento o dictar las ordenanzas pertinentes para incluir los parámetros y las normas que consideren adecuados para definir los criterios de concesión de licencia en las actuaciones de los particulares más perjudiciales para el interés general. Pueden incorporar, adaptar o incluso mejorar, dentro del marco de la legislación sectorial, sus determinaciones.

3. El deslinde del dominio público Marítimo-terrestre

Una actuación de la Administración, esta vez de carácter estatal, que ha generado multitud de consultas al Servicio de Atención a las Personas del Síndic y diferentes escritos de queja ha sido el expe-

diente de deslinde del dominio público marítimo-terrestre que está tramitando el Servicio de Costas del Ministerio de Medio Ambiente, Medio Rural y Marino en la urbanización Empuriabrava, en el término municipal de Castelló d'Empúries.

Como consecuencia del mismo, los interesados, propietarios de unas fincas que se adquirieron de buena fe, de acuerdo con las inscripciones del Registro de la Propiedad, ven menguada la superficie de su propiedad y se encuentran privados de la característica principal de estas fincas, lo que hizo especial la promoción de esta urbanización: el acceso a los canales. Este deslinde se realiza en ejecución de la Ley de Costas de 1988. El rechazo de los propietarios afectados se concreta en el hecho de que esta Ley se está aplicando de forma retroactiva, ya que la urbanización es anterior a su entrada en vigor, y en el hecho de que se ha tardado veinte años en ejecutarla.

Para unificar el tratamiento de las numerosas consultas y quejas recibidos, se ha abierto la actuación de oficio A/O 05715/09. Esta actuación de oficio se ha remitido al Defensor del Pueblo, ya que la administración afectada entra en el ámbito de sus competencias.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 05598/08	Un planeamiento urbanístico desfasado
Q 01503/08	Conflictos entre los derechos de particulares y el interés general
Q 01167/09	El diseño urbano y los derechos de los niños
Q 04651/08	Impacto de la legislación sectorial en el urbanismo local
A/O 05715/09	El deslinde de Empuriabrava

13.3. Gestión urbanística

1. El papel de los ayuntamientos en las urbanizaciones irregulares

Este año, nuevamente, se han recibido quejas de personas que viven en urbanizaciones inacabadas cuyas obras, en algún caso, por la falta de entendimiento entre los mismos vecinos, la entidad urbanizadora o bien la propia Administración, se encuentran paradas sin que nadie les informe de los motivos.

Ciertamente, los recursos de los ayuntamientos a veces son insuficientes para hacer frente, en su término municipal, a la problemática que presentan actualmente las numerosas urbanizaciones inacabadas.

No obstante, los ayuntamientos no pueden abandonar sus competencias exclusivamente en favor de la inicia-

tiva privada y de la actividad de los particulares. Es preciso, pues, que mantengan el control y la dirección de la actividad urbanística y que impulsen la actividad de los particulares, ya sean promotores, juntas de compensación o juntas de conservación, especialmente cuando la urbanización está plenamente consolidada por la edificación y cuando es *de facto* residencia habitual de muchas personas.

Los ayuntamientos tienen que liderar los procesos de regularización urbanística

Algunos vecinos de la urbanización Junior Parc de Riells y Viabrea (Q 04776/08) se dirigieron al Síndic para poner de manifiesto la falta de los servicios obligatorios.

Según la información facilitada por el Ayuntamiento al Síndic, la urbanización estaba en suelo urbanizable delimitado y disponía de algún servicio, pero sufría carencias y deficiencias en las obras y, por lo tanto, no cumplía las condiciones necesarias para que el Ayuntamiento la recepcionara.

El Síndic recordó al Ayuntamiento que, a pesar de que la obligación de urbanizar corresponde al promotor, la titularidad de esta actividad, como actividad de ejecución del planeamiento, corresponde al Ayuntamiento. Por ello, le sugirió que agilizará las actuaciones necesarias para obligar al promotor a cumplir sus compromisos urbanísticos. En este momento, el Síndic está pendiente de que el Ayuntamiento le comunique su respuesta a la sugerencia.

Un caso similar es el de los vecinos de la urbanización Eucaliptus de Amposta, que expusieron un conjunto de deficiencias (Q 03839/08).

Según la información facilitada por el Ayuntamiento, el estado de algunos servicios existentes y la falta de algunos de ellos en algunos sectores de la urbanización obligan a plantearse la urbanización desde un punto inicial en su tramitación, tanto por lo que respecta a la reparcelación como a las redes de servicios o las cesiones.

Puesto que el sistema de urbanización era el de cooperación, correspondía a la administración actuante iniciar e impulsar este proceso. Consecuentemente, el Síndic recordó al Ayuntamiento que tenía que impulsar de oficio la ejecución de estos trámites y buscar la participación de los propietarios para desbloquear una situación de falta de servicios que perjudica mayoritariamente a los residentes del sector. Según lo que ha informado el Ayuntamiento, se han mantenido conversaciones con representantes de los propietarios.

Tal y como se ha expuesto, la ejecución urbanística es un servicio público, y allí donde se confíe su ejecución a la iniciativa privada debe ir acompañada de la garantía de que esta capacidad se ejercerá efectivamente para el cumplimiento de las finalidades que le son propias.

En estos casos, las administraciones públicas deben actuar decididamente para restablecer la seguridad jurídica y modificar su actuación de tutela a la actuación de liderazgo cuando la iniciativa privada en los procesos de gestión urbanística fracasa, especialmente cuando la urbanización está plenamente consolidada por la edificación y es de hecho residencia habitual de muchas personas.

Estos recordatorios legales se dirigieron al Ayuntamiento de Argentona cuando unos vecinos de la urbanización Can Cabot (Q 00624/09) se dirigieron al Síndic de Greuges para exponer la problemática que sufrían por la falta de servicios urbanísticos.

Los ayuntamientos tienen que ser proclives a utilizar el sistema de cooperación, cuando se lo soliciten los residentes de una urbanización no recepcionada

A pesar de que los propietarios se constituyeron en junta de compensación, los intentos realizados para llevar a cabo el proyecto de reparcelación y las obras de urbanización resultaron infructuosos. Por este motivo, solicitaron al Ayuntamiento la modificación del sistema de actuación, de compensación a cooperación, a fin de que la Administración liderase el proceso de gestión urbanística y finalmente se instaurasen los servicios urbanísticos básicos.

Ante la negativa inicial de la Administración de hacer el cambio de sistema de actuación urbanística, el Síndic se dirigió al Ayuntamiento de Argentona para recordarle que, habiendo transcurrido ampliamente el plazo establecido en el plan de etapas para proceder a la gestión urbanística de la urbanización sin que la junta de compensación la hubiese promovido, había que modificar el sistema de actuación de compensación a cooperación e iniciar las actuaciones pertinentes para hacer efectiva la ejecución del planeamiento urbanístico.

El Ayuntamiento de Argentona comunicó al Síndic que iniciaría un estudio para analizar las diferentes alternativas existentes.

2. El papel de los ayuntamientos en cuanto a la accesibilidad y la supresión de barreras arquitectónicas y la seguridad vial

Los ayuntamientos, en el ámbito de su municipio, son responsables del control y el seguimiento de la accesibilidad y de la supresión de barreras arquitectónicas en el espacio público y, por lo tanto, tienen que velar por el cumplimiento del ordenamiento en materia de accesibilidad y elaborar los planes que se deriven de ello.

Este recordatorio de los deberes legales se dirigió al Ayuntamiento de Castelldefels (Q 04557/07) cuando una vecina del municipio se quejó al Síndic por la negativa del Ayuntamiento de Castelldefels a rebajar la acera que podía permitir que su madre se desplazase, ya que, por falta de las dos piernas, se desplaza en silla de ruedas. La interesada estaba especialmente indignada con la alternativa que el Ayuntamiento le ofrecía: la adquisición de una rampa de plástico de quita y pon, lo que, evidentemente, ella no podía hacer.

La ejecución urbanística no puede vulnerar el derecho de las personas con movilidad reducida

El Ayuntamiento informó al Síndic de que aquel barrio era especial y que era realmente peligroso que en aquella calle una persona con movilidad reducida bajase sola a la calzada, y más aún en un punto donde había una curva que reducía la visibilidad.

El Síndic trasladó al Ayuntamiento que, pese a las dificultades técnicas que puede suponer el cambio de bordillo o bien el rebaje de la acera cuando su anchura no permite construir una rampa con un grado de inclinación adecuado para garantizar la estabilidad de la silla de ruedas, ambas opciones (ya sea el rebaje de la acera o el cambio del bordillo) parecen más seguras que el hecho de sacar y poner una determinada rampa de plástico por parte de una persona con una imposibilidad física para intentar subir y bajar de la acera. Añadía a todo ello que no se estaban tomando las medidas adecuadas para posibilitar la salida y la entrada a la vivienda de la persona con movilidad reducida, sin que la opción de adquirir una rampa de plástico de quita y pon para poder subir y bajar de la acera se pueda considerar una alternativa lógica para una persona con una disminución física del 72% y la ausencia de extremidades inferiores.

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que se valorara la posibilidad de adoptar las medidas adecuadas para controlar la velocidad de los vehículos, diseñar pasos

peatonales y hacer accesibles los arcenes del barrio, de manera que se resolviese la situación concreta de la interesada.

El Ayuntamiento de Castelldefels aceptó las sugerencias e informó que hasta la aprobación y la ejecución del Plan de intervención integral en el barrio, que tenía como objetivo mejorar la accesibilidad y suprimir las barreras arquitectónicas existentes, se consideraba oportuno llevar a cabo una actuación puntual para rebajar la acera en el punto que se pedía y, así, permitir el desplazamiento de la persona con discapacidad física. Y, por otra parte, trasladaba la sugerencia a la Policía Local para que se estudiase la problemática del tráfico y la posibilidad de instalar tanto señalización vertical como elementos reductores de velocidad en este tramo de calle.

En otro orden de cosas, es preciso decir que algunos ayuntamientos, haciendo uso de su competencia en materia de ordenación del tráfico de vehículos y de personas en las vías urbanas, con el fin de garantizar una mejor visibilidad de la existencia de los pasos peatonales, utilizan la técnica de pintar el fondo de los pasos peatonales con colores chillones.

Ahora bien, los conductores de los vehículos de dos ruedas que atraviesan estos tipos de pasos peatonales se han quejado a la institución por el hecho de que, cuando el vial está mojado, pueden perder la estabilidad, ya que no mantienen un contacto directo con el pavimento.

El Síndic recibió la queja 03937/08, en que el interesado exponía que el Ayuntamiento de La Garriga había incumplido el compromiso que había adoptado para incrementar la seguridad de los conductores de vehículos de dos ruedas.

Concretamente, el interesado pedía que se dejaran de pintar los pasos peatonales sobre un fondo rojo para evitar que los vehículos de dos ruedas resbalasen por falta de contacto con el pavimento.

El Ayuntamiento informó al Síndic que no se había incumplido el compromiso y que tan sólo se mantenía la pintura de los pasos peatonales que ya se habían pintado sobre fondo rojo, pero que en ningún caso se habían pintado otros nuevos. También informaba que, mayoritariamente, esta técnica se había utilizado para dotar de más seguridad y visibilidad los pasos peatonales que coincidían físicamente con un resalte reductor de la velocidad.

El Síndic constató la existencia de dos intereses legítimos confrontados. Por una parte, el interés de una mayor visibilidad del paso peatonal; por otra parte, el interés en evitar situaciones de peligro para la estabilidad de los vehículos de dos ruedas a causa de una falta

de adherencia óptima al pavimento, cuando por el transcurso del tiempo y por las condiciones meteorológicas la pintura del paso peatonal se desgasta. Naturalmente, no es función del Síndic opinar sobre el diseño de los pasos peatonales.

Por ello, y dado que el Ayuntamiento informó al Síndic de que había tomado la decisión de utilizar una nueva técnica para la señalización de los nuevos pasos de peatones, de manera que tan sólo se utilizaba la técnica de pintar de color rojo para mantener los pasos peatonales que ya estaban pintados de aquel color, el Síndic sugirió que, a fin de evitar que la falta de uniformidad produjese confusión a los conductores, se homogeneizaran las señalizaciones de los elementos que se utilizan para indicar la existencia de los pasos de peatones (ya sean o no de resalte) haciendo uso de la técnica más adecuada para garantizar la seguridad de todos los conductores y de los peatones.

El diseño de los pasos peatonales tiene que combinar su seguridad con la de los conductores de motocicletas

La sugerencia fue aceptada por el Ayuntamiento de La Garriga, que indicó que se tomarían una serie de medidas correctoras, entre las que figuraba, para adaptarse también a la Orden del Ministerio de Fomento 3053/2008, de 23 de septiembre, no volver a pintar más pasos sobre fondos de colores chillones. Y en lo que concierne a los existentes, a medida que se hiciesen actuaciones de mantenimiento de pintura vial se irían despintando los que habían sido pintados con este sistema.

3. Las cuotas urbanísticas

Las cuotas de urbanización conforman el sistema de financiación propio de la actividad urbanística vinculada a la transformación del suelo y se fundamentan en el cumplimiento de los deberes urbanísticos básicos de los propietarios del suelo sujeto a actuación urbanística. Su exacción se lleva a cabo por medio de los instrumentos de gestión urbanística, especialmente la reparcelación, mecanismo en virtud del cual las personas propietarias que integran la comunidad de reparcelación asumen las cargas establecidas por el planeamiento de acuerdo con el principio de reparto equitativo de cargas y beneficios derivados de la ordenación urbanística.

Esta cuestión fue tratada por el Síndic de Greuges en la queja 13283/06 del municipio de Anglesola, cuando se detectó que la financiación de un proyecto de la

urbanización completa de un sector para dotarlo de servicios urbanísticos no se trataba ni de cuotas de urbanización ni de contribuciones especiales, sino de aportaciones voluntarias.

Se constató que, en cuanto a la urbanización del sector donde se incluye el camino de Vilagrassa, no había reparcelación, ni un expediente de imposición de contribuciones especiales, ni, por lo que parece, era obligatorio para los propietarios el pago de las obras. Sólo el promotor de la queja, que estaba obligado por un aval al pago de la aportación, era el único propietario que se veía forzado a hacerlo. Ciertamente, esta situación vulnera el principio de reparto equitativo de cargas y beneficios y se trata de una actuación discriminatoria por parte del Ayuntamiento.

El sistema de aportación voluntaria –de origen feudal– hoy en día está totalmente derogado por la Ley 39/1988, de 28 de diciembre, reguladora de las Haciendas Locales, y la Ley de Urbanismo, que establecen otros mecanismos para financiar las obras urbanísticas. La existencia de un procedimiento por el que la Administración tenga que canalizar sus actos supone el respeto a una serie de principios que inspiran el derecho administrativo: el de seguridad jurídica, el derecho al recurso a los tribunales y el de un trato objetivo e igual para todos los afectados.

Por consiguiente, el Síndic consideró que la actuación del Ayuntamiento había sido irregular, por lo que sugirió que se tomasen las medidas oportunas para rectificar la actuación, de manera que el contenido de las aportaciones del promotor de la queja por las obras de urbanización del camino de Vilagrassa respondiera a una justa distribución de los beneficios y las cargas resultantes a todo el sector.

Un vecino de la urbanización Els Boscos, de Banyeres del Penedès (Q 05538/08), exponía su disconformidad porque el proyecto de reparcelación definitiva del sector Els Boscos había contabilizado erróneamente la superficie topográfica de la finca inicial aportada por el interesado, de manera que el acuerdo de liquidación de cuotas de urbanización provisionales para el pago anticipado y fraccionado se había calculado sobre la base de la superficie errónea. La liquidación de las cuotas de urbanización fue impugnada por el interesado por un error en uno de sus elementos esenciales. El Ayuntamiento, a pesar de confirmar la existencia de un error, expuso que la liquidación urbanística emitida correspondía a una liquidación provisional y que las cantidades satisfechas se regularizarían en la cuenta de liquidación definitiva de la reparcelación.

A pesar de que, ciertamente, las cuotas de urbanización derivadas de la cuenta de liquidación provisional son liquidaciones provisionales y la regulariza-

ción de las cargas de urbanización se hace en la liquidación definitiva, ésta provisionalidad sólo tiene por objeto dotar de un espacio de financiación para poder dar respuesta a cualquier contingencia que pueda surgir en el transcurso de la reparcelación.

Los errores de hecho en los expedientes de reparcelación se tienen que enmendar de manera inmediata

El Síndic no consideró admisible, desde el punto de vista de la buena administración, que se exigiese a un ciudadano el pago indebido de un importe (que es exigible por vía ejecutiva), teniendo en cuenta, además, que se derivaba de un error de la Administración, que, a pesar de que tener constancia del mismo, no lo había enmendado de manera inmediata. Es preciso tener presente que el error desvirtúa la finalidad de la reparcelación, que se concreta en la justa equidistribución de cargas y beneficios en función de los derechos aportados, a la vez que crea una situación que vulnera el principio de seguridad jurídica.

Por este motivo, sugirió que, con la máxima celeridad posible, se modificase el proyecto de reparcelación, a fin de enmendar los errores detectados, y que se emitiesen nuevas liquidaciones correspondientes a la nueva cuenta de liquidación provisional resultante. El Ayuntamiento aceptó la sugerencia.

En cuanto a la queja 01330/07, el Síndic detectó la problemática expuesta en la emisión de cuotas de mantenimiento para la conservación de la urbanización Els Rosers, que son recaudadas por el Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona. De acuerdo con el certificado emitido por la Dirección General de Urbanismo, en fecha 5 de marzo de 2008, en el Registro de entidades urbanísticas colaboradoras de la Dirección General de Urbanismo no consta inscrita la junta de conservación de la urbanización Els Rosers del término municipal de Castellet i la Gornal.

A la vista de la documentación, el Síndic consideró que, dada la falta de personalidad jurídica propia de una junta de conservación en calidad de entidad urbanística colaboradora, las cuotas de mantenimiento objeto de exacción no disponen de la cobertura jurídica necesaria para que sean válidas y eficaces, motivo por el que son nulas de pleno derecho. No es admisible, por lo tanto, que puedan ser recaudadas por la Administración tributaria ni que se someta el procedimiento de recaudación a la normativa administrativa establecida en las normas tributarias. El Síndic está pendiente de recibir la respuesta a la sugerencia formulada.

4. La acción pública en el campo de los convenios urbanísticos

El Síndic ha intervenido nuevamente para defender el derecho de los ciudadanos a participar y contribuir en el control de la legalidad de la actuación de las administraciones públicas en materia de urbanismo mediante el ejercicio de la acción pública.

La resolución por parte del Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès (Q 05464/08) de un recurso de reposición interpuesto por la Federación de Asociaciones de Vecinos de aquella localidad contra un acuerdo de la junta de gobierno local, que aprobaba la firma de un convenio urbanístico con una junta de compensación, consistió en la inadmisión a trámite del recurso por falta de legitimación activa de la federación.

La fundamentación jurídica que motivaba la resolución era que el motivo que se invocaba para impugnar el convenio se basaba en el hecho de que fue aprobado por la junta de gobierno local, cuando tendría que haber sido aprobado por el pleno del Ayuntamiento. Puesto que el vicio de legalidad que se imputa al acto objeto de recurso consiste en la infracción del artículo 22 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, no se trata de una infracción de la legislación urbanística y, por lo tanto, no se encuentra amparado por la acción pública del artículo 48.1 del Texto refundido de la Ley del Suelo (aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2008, de 20 de junio). En aplicación, pues, del régimen general de legitimación, concluye que la asociación recurrente no tiene la legitimación para impugnar el acuerdo de la junta de gobierno local objeto de recurso.

A la vista de ello, el Síndic detalló a la Administración que el convenio urbanístico, por su naturaleza, deviene un acto de disposición de las potestades urbanísticas de que se encuentra revestida la Administración municipal para el ejercicio de sus competencias. El órgano competente para la firma del acuerdo de voluntades en que consiste el convenio –ya sea la junta de gobierno local o el pleno– no desvirtúa la naturaleza jurídica del acto en sí y, por lo tanto, el régimen jurídico que le es aplicable; al contrario, la adopción del acuerdo por parte del órgano competente es condición de eficacia y validez del acto administrativo.

El carácter de los convenios urbanísticos hace necesario extremar su control y, por lo tanto, la acción pública

El urbanismo constituye una función pública y el convenio urbanístico es un instrumento facilitador de la actividad urbanística, pero en ningún momento no puede implicar una derogación, ni en beneficio de la Administración, ni en favor de los particulares, de las reglamentaciones de carácter imperativo, ni puede condicionar el ejercicio de las potestades urbanísticas.

Con independencia del objeto del convenio urbanístico, en el sentido de que puede versar sobre elementos de planeamiento o de la fase de gestión, o sobre ambos, los límites genéricos que operan sobre esta facultad administrativa y que se tienen que respetar son la sujeción al interés público, al ordenamiento jurídico y a los principios de buena administración.

Los principios de transparencia, publicidad, concurrencia y participación ciudadana tienen que estar garantizados en los acuerdos de voluntades que representan los convenios urbanísticos. De los citados principios, dado que el urbanismo es sobre todo una función pública, garantizar la participación ciudadana deviene un requisito de validez de los convenios urbanísticos, en la medida en que la elaboración, la tramitación y la aprobación de los instrumentos de planeamiento tienen que contar con la presencia de los destinatarios.

La naturaleza urbanística de los convenios urbanísticos obliga a acceder al trámite de información pública y permitir el ejercicio de la acción pública, de acuerdo con el cual cualquier persona, física o jurídica, está legitimada para impugnarlos, sin que sea procedente que la Administración declare la inadmisión del recurso por falta de legitimación. Por este motivo, la sugerencia del Síndic fue que se emitiese la resolución del recurso interpuesto por la federación. La Administración no ha aceptado la sugerencia formulada, a pesar de que explica que, después de analizar el fondo de la cuestión planteada, tendrían que haber denegado igualmente el fondo del recurso.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 03839/08	El papel de los ayuntamientos en la gestión urbanística
Q 04776/08	
Q 00624/09	
Q 04557/07	Barreras arquitectónicas
Q 03937/08	El diseño de los pasos peatonales
Q 13283/06	Cuotas urbanísticas
Q 01330/07	
Q 05538/08	
Q 05464/08	La acción pública en los convenios urbanísticos

13.4. El acceso a la vivienda

1. La renta básica de emancipación de los jóvenes

Este año, la intervención del Síndic en el campo de la vivienda ha sido marcada por el gran número de quejas recibidas, de manera continuada, con relación a las dificultades con las que se han encontrado los jóvenes de Cataluña para percibir el pago de la renta básica de emancipación que habían solicitado.

Esta ayuda económica, que se creó mediante el Real Decreto 1472/2007, de 2 de noviembre, por el que se regula la renta básica de emancipación de los jóvenes, tiene como finalidad facilitar el acceso a la vivienda en alquiler y favorecer la emancipación de los jóvenes que tengan una edad comprendida entre los veintidós y los treinta años. Consiste en una ayuda directa para al pago del alquiler de 210 euros mensuales durante un plazo máximo de cuatro años, y se puede incluir también un pago de 120 euros más para la constitución del aval y la posibilidad de acceder a un préstamo de 600 euros sin intereses para el pago de la fianza.

Si bien el pago de esta ayuda lo lleva a cabo directamente el Ministerio de Vivienda mediante la entidad financiera designada por el solicitante de la ayuda, toda la gestión de la ayuda recae en manos de la comunidad autónoma, que, en el caso de Cataluña, es realizada por la empresa pública Adigsa, que es la que valora la solicitud presentada por el interesado y reconoce el derecho a recibir la ayuda, con la comprobación previa de la concurrencia de los requisitos establecidos en la normativa, y sin perjuicio de las comprobaciones posteriores que también lleva a cabo el Ministerio con carácter previo a la ordenación del pago de los importes correspondientes.

Las quejas recibidas ponen de manifiesto las problemáticas siguientes:

- El retraso de Adigsa a la hora de resolver sobre el derecho a percibir la ayuda, una vez el interesado ha presentado su solicitud de renta básica de emancipación.
- El retraso de Adigsa a la hora de resolver los recursos de alzada presentados contra las resoluciones por las que se deniega el derecho a la renta básica de emancipación.
- Los errores que contienen las resoluciones de reconocimiento del derecho a recibir la renta básica de emancipación que dicta Adigsa, sobre todo en cuanto al medio por el que se hace efectivo el pago del alquiler.
- La lentitud de las administraciones a la hora de tener en cuenta en la tramitación del expediente los cambios que se producen con relación a los datos que el interesado había hecho constar inicialmente en su solicitud de ayuda, como por ejemplo el caso de un

incremento de la cuantía de la renta del alquiler por aplicación del IPC o un cambio en el medio por el que se hace efectivo el pago del alquiler o un cambio de domicilio, por ejemplo.

- La inmediatez con la que se acuerda la suspensión del derecho a cobrar la ayuda cuando se produce cualquier tipo de incidencia o modificación de datos, no siempre relevante.
- El retraso en el pago por parte del Ministerio, puesto que el primer pago no se percibe hasta que no han transcurrido algunos meses desde que los afectados ya han formalizado los trámites oportunos ante la entidad financiera correspondiente.
- La interrupción en el cobro de las ayudas, ya que es habitual el caso de personas que han percibido un único pago correspondiente a las ayudas de diversas mensualidades, sin que después haya un pago continuado. En este caso, el motivo de queja tiene que ver con el hecho de que el pago de la renta básica de emancipación no se lleve a cabo con carácter mensual y puntualmente.
- Las dificultades con las que se han encontrado las personas que hacen efectivo el pago de las rentas del alquiler mediante el cargo a la cuenta, y no por transferencia bancaria, que se ven obligadas a enviar periódicamente por correo al Ministerio la copia de los recibos que acreditan el pago del alquiler.
- La falta de información con la que se han encontrado las personas que han visto que su solicitud se encontraba afectada por alguno tipo de incidencia, tanto por parte de Adigsa como del Ministerio de Vivienda. En concreto, las personas indican que ni la Administración autonómica ni la estatal les han sabido facilitar una información clara con relación al estado de tramitación del expediente y a la previsión de pago de la renta básica de emancipación.
- La falta de coordinación entre Adigsa y el Ministerio de la Vivienda, en el sentido de que la información que Adigsa puede ofrecer a los interesados está limitada a la información que aparece en la aplicación informática que Adigsa comparte con el Ministerio.

Las motivaciones de las quejas han sido diversas y numerosas

El elevado número de quejas recibidas llevó al Síndic a iniciar una actuación de oficio (A/O 02166/09) para analizar las causas de este desbarajuste en la gestión y el pago de la renta básica de emancipación y las posibles

medidas que se podrían adoptar para mejorar su gestión y el pago.

En el marco de esta actuación, el Síndic se dirigió al Departamento de Medio Ambiente y Vivienda (DMAH), del que depende la empresa pública Adigsa, y al Defensor del Pueblo, en la medida en que la renta básica de emancipación es una ayuda creada por la Administración del Estado, que asume también su pago.

El Ministerio de la Vivienda y el DMAH justifican el retraso en el pago de la renta básica de emancipación en el hecho de que la normativa estatal que regula esta ayuda dispuso como único sistema de pago la transferencia bancaria, de manera que las ayudas correspondientes a los alquileres que se pagan mediante cargo en cuenta, como solía ser habitual en Cataluña, han sido objeto de una tramitación totalmente manual por parte del Ministerio, ya que esta falta de previsión normativa dio lugar a que el programa informático creado para gestionar la tramitación y el pago de estas ayudas tampoco incluyese un sistema automatizado de comprobación del pago de los alquileres cuando el inquilino paga las rentas mediante domiciliación bancaria.

Por consiguiente, el Ministerio se ha visto obligado a comprobar manualmente todos los justificantes del pago del alquiler que los interesados le han enviado por correo postal, con el consiguiente retraso en el pago de la renta básica de emancipación que ha supuesto esta situación.

Ha faltado diligencia, rapidez e información suficiente en la gestión de las ayudas

Para corregir esta falta de previsión, el Ministerio modificó la normativa de referencia e incluyó en ella la posibilidad de que el alquiler se pagase no sólo por transferencia bancaria, sino también mediante cargo en cuenta, a la vez que inició las negociaciones oportunas con las principales entidades financieras para automatizar la comprobación de los pagos del alquiler por cargo en cuenta, de manera análoga a lo que se venía haciendo con el sistema de pago por transferencia.

Asimismo, la Generalitat de Cataluña contrató a un equipo de personas para apoyar al Ministerio en la tarea de comprobación manual del pago de los alquileres en el caso del sistema de domiciliación bancaria.

No obstante, esta explicación no da respuesta al resto de problemáticas planteadas por los jóvenes de Cataluña a las que se ha hecho referencia, lo que lleva a pensar que también existen otros factores que han

contribuido a generar el desbarajuste constatado en la gestión y el pago de la renta básica de emancipación.

Así, se ha podido comprobar que el plazo medio de resolución de las solicitudes de renta básica de emancipación por parte de Adigsa ha superado con creces el plazo de dos meses establecido en la normativa aplicable y, asimismo, se ha detectado un número considerable de errores materiales en las resoluciones dictadas.

Respecto a este asunto, cabe decir que sorprende que en los casos en que ha sido la Administración autonómica la que ha cometido un error material en la resolución (como ahora el caso de hacer constar un sistema de pago del alquiler diferente al realmente utilizado por el ciudadano, o algún error aritmético con relación a la cuantía del alquiler, por ejemplo), el ciudadano haya tenido que presentar, de nuevo, otra solicitud para resolver un error material cometido por la propia Administración, que se podría haber corregido de forma más ágil y eficaz mediante una rectificación de oficio.

Del mismo modo, se ha constatado que, ante un cambio con relación a los datos inicialmente facilitados por el ciudadano en su solicitud de renta básica de emancipación, se ha procedido, de forma inmediata, a acordar la suspensión del derecho a percibir esta ayuda y, por lo tanto, la interrupción de los pagos, sin analizar previamente si se trataba de un caso en el que se habían dejado de cumplir los requisitos en virtud de los que se reconoció el derecho a cobrar la renta básica de emancipación o, sencillamente, de cualquier otra incidencia menor sin ningún tipo de relevancia con relación al derecho a cobrar la ayuda.

Por otra parte, el Síndic considera inaceptable que las administraciones públicas que intervienen en la tramitación y la gestión de esta ayuda, ya sea el DMAH, las oficinas de Vivienda locales o el mismo Ministerio de la Vivienda, no ofrezcan al ciudadano una información suficiente y entendedora con relación a las incidencias que afectan a la tramitación y la resolución de su solicitud de renta básica de emancipación. Asimismo, tampoco considera admisible que ninguna de las citadas administraciones públicas haya dado respuesta expresa, a todos los efectos, a las numerosas reclamaciones escritas que han presentado las personas afectadas.

Una situación que ha generado un número de quejas tan elevado, con independencia de cuáles hayan sido los motivos que han dado lugar a las dificultades en la gestión y el pago de la ayuda, justifica que las administraciones públicas implicadas lleven a cabo los esfuerzos necesarios para reforzar los canales de información y de comunicación con los ciudadanos afectados.

Finalmente, de acuerdo con la última información recibida del DMAH y del Defensor del Pueblo, la previsión es que a principios del año 2010 entre en funcio-

namiento el sistema automatizado de comprobación del pago del alquiler por cargo en cuenta por parte de las entidades de crédito, de manera que se pueda regularizar la acumulación de solicitudes de renta básica de emancipación pendientes de cobro.

Puesto que el goteo de quejas recibidas con relación a la renta básica de emancipación es aún constante, el Síndic tiene previsto seguir analizando esta problemática y supervisando la actuación de la Administración sobre esta cuestión.

2. Retrasos en la entrega de las viviendas protegidas una vez efectuado el sorteo

Son varias las personas que se han quejado ante la falta de entrega de las llaves de la vivienda protegida con la que resultaron beneficiadas en el sorteo que tuvo lugar en la ciudad de Barcelona el mes de febrero de 2007.

En aquella fecha, se hizo el sorteo de diversas promociones de viviendas protegidas, tanto bajo el régimen de alquiler como bajo el régimen de compraventa, promovidas por diferentes administraciones públicas, muchas de las cuales aún no se habían comenzado a construir en aquella fecha. Esta situación ha hecho que muchas de las personas que resultaron beneficiadas en el sorteo aún no hayan podido acceder a su vivienda porque el procedimiento de adjudicación posterior está aún en tramitación y porque, en algunos supuestos, la construcción de las viviendas todavía no ha finalizado.

Los retrasos en la adjudicación del piso una vez efectuado el sorteo son causa de renuncia por parte de algunos adjudicatarios

Éste ha sido el caso del promotor de la queja 04885/08, que se dirigió al Síndic como afectado por el retraso en la entrega de unas viviendas en régimen de alquiler promovidas por el Patronato Municipal de la Vivienda de Barcelona (PMHB) en la calle del Coure de Barcelona y porque consideraba que no había recibido suficiente información de la Administración.

El Ayuntamiento de Barcelona reconoció que, dado que sólo se habían adjudicado 22 de las 77 viviendas que conforman la promoción, decidió condicionar la entrega de las viviendas al hecho de que se hubiese adjudicado como mínimo un 60% de las viviendas, para evitar riesgos de ocupación y para evitar el elevado coste que

habría supuesto para el PMHB la entrega de las viviendas en una fecha anterior.

Una vez analizado el caso con detalle, el Síndic pudo constatar lo siguiente:

- Que transcurrió un año desde la realización del sorteo hasta que el Instituto Municipal de Urbanismo (IMU) de Barcelona convocó al interesado para que presentase la documentación que acreditase el cumplimiento de los requisitos exigidos en las bases reguladoras del sorteo y para que eligiese la promoción deseada, y cuatro meses más hasta que se dictó la resolución correspondiente, por la que se adjudicó al interesado una vivienda concreta de la promoción.
- Que, si bien la finalización de la promoción estaba inicialmente prevista para el tercer trimestre de 2007, ya sea por un retraso en la ejecución de la obra, ya sea por el retraso en la obtención de los permisos necesarios, ya sea por ambos motivos, se produjo un retraso significativo respecto a la fecha inicialmente prevista, con la consiguiente afectación a las personas que habían planificado sus necesidades de alojamiento de acuerdo con una información y unas previsiones determinadas.
- Que desde el momento en el que el PMHB estaba en disposición de entregar las viviendas hasta la fecha efectiva en que se entregaron las llaves de las viviendas adjudicadas transcurrieron seis meses, durante los que las personas que ya eran adjudicatarias de las mismas las podrían haber ocupado y, seguramente, muchas de ellas se habrían ahorrado el pago de rentas en alquiler o, en su caso, habrían visto que la posibilidad de emanciparse se materializaba después de mucho tiempo de espera. Por lo tanto, este retraso de seis meses da lugar a un coste económico, y también personal, para los adjudicatarios que ya estaban en condiciones de ocupar las viviendas.

En vista de esta situación, el Síndic trasladó al Ayuntamiento de Barcelona una serie de consideraciones con relación a este caso para que las tuviese en cuenta en futuros procesos de adjudicación de viviendas con protección oficial, que son las siguientes:

1. Es precisa una planificación económica y temporal adecuada que tenga en cuenta la necesidad de ajustar al máximo la finalización de la construcción de las viviendas con la finalización del procedimiento de adjudicación, y siempre procurando que entre la fecha de celebración del sorteo y la fecha de entrega de las viviendas no transcurra un periodo de tiempo excesivo.

Si es cierta la opinión del Ayuntamiento de Barcelona sobre el gran número de renunciaciones y la dificultad para encontrar jóvenes interesados en la promoción de

viviendas como causas por las que las viviendas no se habían podido entregar anteriormente, no se entiende el gran número de quejas que ponen en evidencia la dificultad de muchas personas para acceder a una vivienda a un precio asequible, de las que los jóvenes son uno de los colectivos más afectados.

2. Es preciso mantener informadas a las personas afectadas de las incidencias que puedan alterar la entrega de las viviendas.

Otro caso en el que también se ha comprobado la situación de impotencia y de incertidumbre en el que se encuentran las personas afectadas por el retraso en la entrega de viviendas protegidas y por la falta de suficiente información por parte de la Administración es el que plantean los promotores de las quejas 01547/09, 01629/09, 01636/09, 01772/09, 01803/09, 01874/09, 01889/09, 01958/09, 01988/09 y 02145/09, que se quejaban, por una parte, del retraso en la construcción y la entrega de una promoción de viviendas protegidas bajo el régimen de alquiler para jóvenes que promueve el Incasòl en la Via Favència de Barcelona y, por otra parte, de la falta de información por parte de Adigsa respecto de la previsión de entrega de las viviendas.

En este caso, el Síndic tuvo que sugerir igualmente al Departamento de Medio Ambiente y Vivienda, del que depende la empresa pública Adigsa, la necesidad de mantener debidamente informadas a las personas afectadas sobre el transcurso de las obras de construcción de las viviendas, el procedimiento de adjudicación y respecto de cualquier incidencia relacionada con la finalización y la entrega de las viviendas.

3. Insuficiencia de las bolsas de viviendas públicas

Hace ya muchos años que se constata que el parque público de viviendas protegidas de que disponen las administraciones públicas es insuficiente para atender la demanda de las personas que, por falta de recursos económicos suficientes, no pueden acceder a una vivienda en el mercado libre, por lo que ésta es una problemática que, desgraciadamente, se repite año tras año.

A modo de ejemplo, cabe destacar la queja 00306/09, planteada por una vecina de Barcelona que reside en un inmueble que no dispone de ascensor y que se había dirigido al Ayuntamiento de Barcelona para solicitar una vivienda protegida y adaptada a sus necesidades de movilidad reducida, sin que aún no haya tenido la opción de acceder a la vivienda deseada.

Como respuesta a la demanda de información del Síndic, el Patronato Municipal de la Vivienda de Barcelona (PMHB) entregó un informe en el que se acreditaba que la solicitud de vivienda había sido

valorada y tenida en cuenta y que ocupaba el lugar 361 de la lista general de espera, y el lugar 171 de la lista definitiva de espera para la adjudicación de una vivienda con servicios para personas de la tercera edad. Asimismo, el PMHB indicaba que también se había informado a la promotora de la queja de la puesta en funcionamiento del nuevo registro de solicitantes de viviendas protegidas de la ciudad de Barcelona y de la necesidad de inscribirse en el mismo para optar a la adjudicación de una vivienda con protección oficial.

En vista de esta información, el Síndic dio por finalizadas las actuaciones con relación a este asunto porque entendió que la Administración había tenido en cuenta la solicitud de vivienda de esta vecina de Barcelona, a quien también se había facilitado una información suficiente tanto con relación a la posición que ocupaba su solicitud en la lista de espera como con relación al nuevo sistema de adjudicación de viviendas protegidas que se había establecido en la ciudad de Barcelona.

Sin embargo, a pesar de no constatar ninguna irregularidad en la actuación administrativa, cabe destacar que la falta de recursos públicos disponibles ha impedido dar respuesta a las necesidades de vivienda de esta señora.

Otro caso que es preciso resaltar es el que planteó la promotora de la queja 05407/08, una vecina de Cerdanyola del Vallès que se consideraba víctima de una situación de acoso inmobiliario por parte de sus vecinos, que, a la vez, son propietarios de la vivienda donde ella reside a título de alquiler desde hace muchos años.

El Síndic pudo comprobar que desde los servicios sociales y de vivienda del Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès, se había orientado e informado debidamente a esta señora con relación a las solicitudes de vivienda y los trámites que debía seguir para obtener determinadas ayudas y prestaciones sociales que le permitiesen mejorar sus condiciones de vida.

Aun así, en lo que concierne a su necesidad concreta de vivienda, esta señora se encontraba con la dificultad de que dispone de unos ingresos económicos muy reducidos que no le permiten acceder a determinadas opciones de vivienda, como por ejemplo las viviendas sociales que gestiona la bolsa de vivienda del municipio, integrada en la red de mediación para el alquiler social, mediante la cual se gestiona el alquiler de viviendas de titularidad privada, que, a pesar de tener unos precios inferiores a los de mercado, aún siguen siendo elevados para determinadas personas y colectivos.

Del mismo modo, los procedimientos de adjudicación de viviendas con protección oficial que en aquel momento se estaban tramitando en el municipio y en los que la promotora de esta queja había participado, tampoco parecía que fuesen una solución a su

problemática. En primer lugar, porque la cuantía de los alquileres seguía siendo excesivamente elevada para esta señora de acuerdo con sus ingresos y, en segundo lugar, porque se había establecido como requisito para optar a determinadas viviendas que la unidad familiar estuviese integrada por un mínimo de dos personas, lo que suponía, de hecho, la exclusión de las personas que, como en este caso, viven solas.

Cabe decir que desde los servicios sociales del municipio se venía haciendo un esfuerzo para orientarla y ayudarla a solicitar el reconocimiento de su situación de dependencia, como paso previo para optar a otras ayudas y posibles soluciones residenciales.

De todo ello se desprende que, a pesar de haberse producido una actuación correcta de la Administración, el parque público de viviendas protegidas de que dispone la Administración no permite dar respuesta a las diferentes problemáticas de acceso a la vivienda existentes.

Finalmente, en este apartado, es preciso poner de manifiesto que el Síndic ha podido constatar que la dificultad con la que se encuentran muchas personas para acceder a una vivienda se ha visto especialmente agravada este último año, como consecuencia de las dificultades económicas de muchas unidades familiares, que, en muchos casos, no les han permitido afrontar el pago de la cuota hipotecaria o del alquiler de la vivienda.

La crisis económica hace más patente la falta de vivienda pública

Todos estos factores han comportado que muchas personas que hasta ahora no habían solicitado una vivienda de protección oficial ni tampoco ayudas económicas para acceder o mantener la vivienda se hayan visto obligadas a dirigirse a las administraciones públicas para solicitar la ayuda necesaria para satisfacer sus necesidades residenciales.

A modo de ejemplo, la queja 03552/09 hace referencia a la situación de necesidad en la que se encontraba una familia de Sitges porque el padre y la madre habían perdido el puesto de trabajo y se veían obligados a desalojar la vivienda en alquiler que habían ocupado, conjuntamente con sus tres hijos, porque el propietario de la vivienda había presentado una demanda judicial de desahucio por falta de pago de las rentas del alquiler, a la vez que había dado de baja los suministros básicos.

Esta familia había solicitado al Ayuntamiento de Sitges la adjudicación directa de una de las viviendas de

protección oficial bajo el régimen de alquiler que se promovían en el municipio y, a la vez, se había dirigido al Síndic para manifestar su preocupación ante su temor de que el Ayuntamiento no actuase con la celeridad necesaria.

Después de las investigaciones oportunas, se pudo comprobar que los servicios sociales del Ayuntamiento de Sitges ya estaban analizando con detalle la situación socioeconómica en la que se encontraba esta familia, a la que ya se había informado de que el sistema de adjudicación de las viviendas protegidas en el que estaban interesados era el de sorteo, de manera que no era posible una adjudicación directa de una de estas viviendas, como esta familia pedía.

Sin embargo, el Ayuntamiento de Sitges acordó conceder una ayuda económica en favor de esta familia que le permitiese pagar los gastos iniciales habituales en la suscripción de un nuevo contrato de alquiler de vivienda.

Como conclusión, esta institución quiere insistir en la necesidad de seguir impulsando la promoción de viviendas de protección oficial en todo el territorio de Cataluña, y de adjudicar estas viviendas teniendo en cuenta las diferentes problemáticas de acceso a la vivienda existentes. Asimismo, es imprescindible que las administraciones públicas se doten de una bolsa de viviendas suficiente para atender situaciones de emergencia social.

4. El derecho a obtener de un modo entendedor los requisitos del sorteo para acceder a una vivienda de protección oficial

Para acceder a los sorteos de viviendas de protección oficial (VPO) es preciso cumplir los requisitos que se concretan en las bases. No obstante, cuando la Administración pública anuncia la existencia de la promoción de viviendas mediante el boletín municipal o bien mediante trípticos informativos, debe ser igual de cuidadosa que en las bases, ya que a menudo el ciudadano accede a esta información porque resulta más fácil de leer y, además, se le presupone un contenido veraz porque lo ha redactado la propia Administración.

La institución ha recibido dos quejas significativas con relación a esta falta de concreción de los requisitos:

Por una parte, el Boletín Municipal de Sant Andreu de la Barca publicó la existencia de la promoción de treinta y tres viviendas de protección oficial, una de las cuales estaba reservada a discapacitados. La promotora de la queja 02169/08 se consideró víctima de engaño cuando presentó su solicitud acompañada

del certificado del ICASS (Instituto Catalán de Asistencia y Servicios Sociales), que acreditaba su discapacidad, y vio que en el momento del sorteo no se adjudicó el piso de reserva porque ningún solicitante no había acreditado que tenía movilidad reducida.

El material divulgativo de las bases de un sorteo debe ser claro, comprensible y suficiente

El Ayuntamiento informó al Síndic que se había dado respuesta al escrito que la solicitante presentó en el que exponía su disconformidad con el sorteo mediante una entrevista personal con la interesada y, por otra parte, que la reserva era para personas con movilidad reducida porque se trataba de un piso adaptado.

El Síndic concluyó que la actuación de la Administración no había sido irregular, ya que, ciertamente, según la normativa vigente, la reserva del 3% del volumen total de las viviendas está destinada a personas con movilidad reducida.

No obstante, puesto que la información publicada en el boletín municipal era equívoca, en tanto que hacía mención de una reserva de un piso adaptado para discapacitados, se sugirió que, además de dar respuesta expresa al escrito que había presentado la interesada, en convocatorias futuras se informase con claridad (no tan sólo en las bases, sino también en otros medios de divulgación como por ejemplo el boletín municipal o en las mismas solicitudes para participar en el sorteo) de los requisitos que es preciso acreditar para participar en las mismas y así evitar crear falsas expectativas a los interesados sobre la posibilidad de acceder a una vivienda digna y adecuada.

El Ayuntamiento respondió a la interesada, pero en estos momentos aún no ha comunicado al Síndic su parecer sobre las sugerencias formuladas.

Otro caso similar hace referencia a la queja 03322/08, dirigida al Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat, en la que el interesado exponía su disconformidad con la eliminación de su solicitud del orden de prelación de las personas favorecidas por la compra de un piso de protección oficial por el incumplimiento de los requisitos económicos que exigía la convocatoria.

Presentó las alegaciones correspondientes, en las que justificaba que, según el extracto de las bases de la convocatoria publicadas por el Ayuntamiento, con sus ingresos podía acceder incluso al piso más alto (y, por lo tanto, más caro) de la promoción. Esta posibilidad

obedecía al hecho de que el Ayuntamiento aplicaba los coeficientes previstos para calcular los ingresos familiares ponderados, acción de la que no se informaba en el extracto de las bases.

Ciertamente, una vez se aplicaba el coeficiente a los ingresos que se habían justificado, se incumplían los requisitos económicos, por lo que la exclusión del interesado no era irregular. Aun así, dado que se observó una falta de información entendedora sobre dónde se podían consultar las bases o bien cuáles eran los requisitos para participar en la convocatoria, el Síndic sugirió que se concretasen al máximo los requisitos que había que acreditar tanto en las bases como en los trípticos informativos para evitar situaciones como la vivida.

Por otra parte, también se sugirió que se diese una respuesta más adecuada al interesado y se le informase de forma fundamentada sobre el motivo por el que se había excluido su solicitud. El Ayuntamiento aceptó las sugerencias.

5. Ineficacia de los convenios suscritos entre la Administración y las entidades financieras

Una pareja joven formuló una queja (Q 05276/08) en la que ponía de manifiesto la dificultad con la que se encontraba para obtener la financiación ajena necesaria para adquirir la vivienda de protección oficial bajo el régimen de compraventa del que había sido adjudicataria.

Esta pareja dispone de una resolución de la Dirección General de Promoción de la Vivienda por la que se le reconoce el derecho, por una parte, a acceder a un préstamo preferencial equivalente al 80% del precio de compraventa de la vivienda y, por otra parte, a acceder a un segundo préstamo hipotecario para la financiación de la entrada, con las garantías y los criterios de la entidad financiera ante la que presente la resolución por un importe máximo equivalente al 20% del precio de compraventa.

A pesar de disponer de la resolución citada anteriormente, los promotores de la queja de referencia se dirigieron a numerosas entidades financieras, sin que ninguna de ellas accediera a concederles el préstamo hipotecario solicitado.

A la vista de esta dificultad para obtener financiación para la adquisición de viviendas de protección oficial, en la que se encuentran muchas personas que han sido adjudicatarias de viviendas a cuya propiedad no pueden acceder porque los bancos y las cajas son reticentes a conceder préstamos hipotecarios por un valor superior al 80% del valor del inmueble, el Departamento de Economía y Finanzas y el Departamento de Medio Ambiente y Vivienda suscribieron un compromiso con las entidades financieras principales, que se ha incorporado como disposición transitoria tercera en el convenio ya existente de 9 de julio de 2008, mediante el cual se pretende favorecer la adquisición de viviendas de protección oficial.

Se pudo comprobar, no obstante, que, una vez suscrito este compromiso entre la Administración de la Generalitat de Cataluña y el sector financiero, los promotores de la queja se dirigieron de nuevo a las entidades financieras que ya habían visitado alegando la existencia de los compromisos suscritos entre la Administración y las principales entidades financieras, y tampoco obtuvieron una respuesta satisfactoria.

Las entidades financieras no ayudan al acceso a la vivienda protegida, pese a los avales de la Administración

Lo cierto es que, actualmente, las entidades financieras ofrecen unas condiciones de financiación de acuerdo con los criterios de solvencia que tiene establecidos la misma entidad financiera, sin hacer ninguna distinción cuando se trata de una vivienda de protección oficial e, incluso, obviando la normativa específica en materia de viviendas de protección oficial, que, entre otros aspectos, regula los tipos de interés aplicables, por ejemplo.

De todo ello se desprende que las medidas que hasta ahora ha adoptado el Gobierno de la Generalitat de Cataluña para facilitar la obtención de la financiación ajena necesaria para adquirir una vivienda de protección oficial no han tenido la eficacia deseada, razón por la que sería conveniente valorar la necesidad de adoptar otras medidas más efectivas.

De todo ello se desprende que las medidas que hasta ahora ha adoptado el Gobierno de la Generalitat de Cataluña para facilitar la obtención de la financiación ajena necesaria para adquirir una vivienda de protección oficial no han tenido la eficacia deseada, razón por la que sería conveniente valorar la necesidad de adoptar otras medidas más efectivas.

6. Falta de presupuesto para atender las demandas de ayuda para el pago del alquiler

El Síndic ha recibido este año un número considerable de quejas (entre otras, Q 00775/09, Q 01507/09 y Q 02771/09) de personas que han solicitado las ayudas para el pago del alquiler a arrendatarios en riesgo de exclusión social por motivos residenciales que convoca anualmente el DMAH, y han recibido una resolución administrativa en la que se les indica que la Administración desestima su solicitud de ayudas porque, a pesar de haber acreditado el cumplimiento de los requisitos establecidos en las bases de la convocatoria, se ha agotado la partida presupuestaria que previó la Administración.

El sentimiento de frustración que tienen estas personas ante una resolución de dicho tipo es ciertamente elevado, puesto que disponen de ingresos económicos muy reducidos y tienen verdaderas dificultades para poder asumir el pago de las rentas del alquiler, razón por la que habían depositado sus esperanzas en la percepción de estas ayudas.

Estas personas exponen su malestar ante lo que consideran una actuación incorrecta de la Administración en el momento de prever las necesidades de vivienda y de determinar el presupuesto necesario para atender todas las solicitudes que cumplen los requisitos.

Cabe decir que, desde un punto de vista estrictamente jurídico y administrativo, no existe ninguna irregularidad en la actuación administrativa, en la medida en que todas las convocatorias de ayudas para el pago del alquiler están condicionadas a la existencia de la dotación presupuestaria que se haya aprobado para atender las solicitudes de ayudas. Así, pues, una vez se agota el presupuesto establecido, la Administración se ve en la obligación de desestimar las solicitudes pendientes, aunque cumplan los requisitos, sin que de ello se pueda derivar la existencia de ninguna irregularidad en la actuación de la Administración, y así se indicó a las personas que se habían dirigido a la institución.

La denegación de ayudas por falta de presupuesto genera mucha frustración en la personas que tienen derecho a las mismas

Sin embargo, a la vista de esta problemática, el Síndic inició una actuación de oficio (A/O 01396/09) para analizar la suficiencia de las partidas presupuestarias previstas con la finalidad de ayudar a las personas con ingresos económicos reducidos a asumir las rentas del alquiler de las viviendas que ocupan.

De los datos facilitados por el Departamento de Medio Ambiente y Vivienda resulta que en la convocatoria de ayudas para el pago del alquiler para arrendatarios en riesgo de exclusión residencial correspondiente al año 2008, se presentó un número total de 32.419 solicitudes, de las cuales 9.482 no pudieron ser atendidas por falta de presupuesto, lo que significa casi un 30% del número total de solicitudes presentadas, una cifra ciertamente elevada.

A pesar de evidenciar los esfuerzos del Gobierno de la Generalitat de Cataluña para impulsar estas líneas de ayudas, dirigidas a garantizar el acceso a la vivienda de los colectivos más vulnerables –lo que se ve reflejado en

el notable incremento del presupuesto destinado a satisfacer el pago de estas ayudas que se ha producido en los últimos años–, se constata la insuficiencia de las partidas presupuestarias previstas para garantizar el derecho de todas las personas a hacer efectivo el derecho a una vivienda digna y adecuada, reconocido en el artículo 47 de la Constitución española y también al artículo 47 del vigente Estatuto de autonomía de Cataluña, que, además, impone la obligación a los poderes públicos de prestar una atención especial a los jóvenes y a los colectivos más necesitados a la hora de facilitarles el acceso a la vivienda.

Por este motivo, y en la medida en que estas ayudas van dirigidas a las personas que tienen más dificultades para asumir el pago del alquiler y que, por otra parte, tampoco han podido acceder a una vivienda de protección oficial por la escasa oferta de vivienda protegida existente, el Síndic ha sugerido al Departamento de Medio Ambiente y Vivienda que lleve a cabo las actuaciones que procedan para que, de cara a futuras convocatorias de ayudas, se incremente la dotación presupuestaria en cuantía suficiente para poder atender todas las solicitudes de subvención que acrediten el cumplimiento de los requisitos establecidos en las bases de la convocatoria.

Por otra parte, en cuanto a las ayudas personalizadas al alojamiento, que también convoca el Departamento de Medio Ambiente y Vivienda, de acuerdo con la información facilitada por la Administración, resulta que nunca no se ha denegado ninguna solicitud por falta de presupuesto suficiente, lo que también se debe valorar positivamente, ya que estas ayudas están destinadas a dar respuesta a las situaciones más urgentes, en las que los solicitantes de las ayudas están en riesgo de perder la vivienda en alquiler o de compraventa donde residen por no haber podido hacer frente al pago de las últimas rentas del alquiler o de las cuotas del préstamo hipotecario.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
A/O 02166/09	La renta básica de emancipación
Q 04885/08	Retrasos en la entrega de VPO adjudicadas por el sorteo
Q 01547/09	
Q 01629/09	
Q 01636/09	
Q 01772/09	
Q 01803/09	
Q 01874/09	
Q 01889/09	
Q 01958/09	
Q 01988/09	
Q 02145/09	
Q 00306/09	La insuficiencia de las bolsas de viviendas públicas
Q 05407/08	
Q 03552/09	

Q 02169/08 Bases del sorteo
 Q 03322/08
 Q 05276/08 Convenios con las entidades financieras
 A/O 01396/09 Sobre la falta de presupuesto
 Q 01507/09
 Q 02771/09

13.5. La conservación y la habitabilidad de las viviendas

De acuerdo con la normativa urbanística y de vivienda vigente, son los propietarios los que tienen que mantener los edificios y las viviendas en las debidas condiciones de conservación y de habitabilidad, y a tal fin tienen que llevar a cabo las actuaciones de mantenimiento y de rehabilitación que procedan.

Ante la evidente dificultad que puede significar llevar a cabo determinadas obras de rehabilitación por parte de los propietarios que no disponen de ingresos económicos suficientes, la Administración de la Generalitat de Cataluña y también algunos ayuntamientos ofrecen líneas de ayudas para la ejecución de obras de rehabilitación y de supresión de barreras arquitectónicas, siempre que se trate de residencias habituales y se acredite que los propietarios no disponen de ingresos económicos suficientes para asumir la totalidad del coste económico de las obras.

En estos casos, se han detectado varias problemáticas que se exponen a continuación.

1. La necesaria agilidad en la tramitación de las ayudas

Hace ya años que el Síndic recibe quejas con relación al retraso por parte del Departamento de Medio Ambiente y Vivienda (DMAH) a la hora de resolver las solicitudes de ayudas de rehabilitación y a la hora de ordenar el pago de las ayudas que corresponda.

Cabe decir que este año no ha sido una excepción, dado que se han seguido recibiendo y tramitando quejas (entre otras, Q 05026/08, Q 05324/09, Q 02790/09 y Q 03074/09) referidas tanto al retraso de la Administración a la hora de resolver de forma definitiva la solicitud de ayudas, como a la falta de pago de la ayuda una vez ya se había dictado una resolución favorable al ciudadano.

En estos casos, cuando el Síndic ha pedido explicaciones al DMAH respecto de la queja del ciudadano, la Administración ha resuelto aquel expediente que estaba paralizado sin motivo aparente o ha ordenado el pago de la ayuda correspondiente, según el caso, sin que haya sido necesaria ninguna sugerencia ni recordatorio legal por parte del Síndic.

Asimismo, se ha constatado que el DMAH ha archivado varios expedientes de ayudas de rehabilitación porque ha considerado que el ciudadano había desistido de su solicitud de ayudas por no haber presentado la documentación requerida por la Administración cuando realmente no había la voluntad de desistir de la subvención.

Así se pudo comprobar en la queja 05668/08, relativa a la solicitud de subvención de una comunidad de propietarios de Barcelona que, después de presentar en el año 2006 la documentación requerida por la Administración, casi dos años después recibió una notificación de archivo del expediente por desistimiento al no haber aportado una supuesta documentación que la comunidad de propietarios acredita documentalmente que presentó.

En este caso, el Síndic ha sugerido al DMAH que revise el expediente de referencia y, asimismo, le ha indicado que no parece adecuado que la Administración adopte una posición excesivamente formalista, en el sentido de declarar el desistimiento de una solicitud de ayudas sin haber analizado previamente si se ha producido un error de comunicación y/o de comprensión por lo que respecta a la documentación que es preciso presentar o, en su caso, alguna confusión con relación a la documentación presentada.

En un caso muy similar, relativo a la queja 01172/09, presentada por una comunidad de propietarios de Gerdanyola del Vallès por la disconformidad con la declaración de desistimiento acordada por el DMAH respecto a una solicitud de subvención presentada en el año 2004 para la realización de obras de rehabilitación, el Síndic ha sugerido a la Administración que revise el expediente porque entiende que cuando el representante de la comunidad presentó la documentación requerida por la Administración, ésta aún no había resuelto sobre el desistimiento, de manera que sería aplicable lo que prevé el artículo 76.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que determina que es preciso admitir la actuación del interesado, la cual producirá sus efectos legales cuando se produzca antes o dentro del mismo día en el que se notifique la resolución en la que se tenga por transcurrido el plazo.

Otro caso que cabe destacar es el que planteó la promotora de la queja 01702/09, madre de un hijo que, como consecuencia de un accidente de tráfico reciente, sufre una lesión medular con tetraplejia traumática, y se ve en la necesidad de instalar, con carácter de urgencia, un ascensor en la vivienda familiar.

Esta señora planteaba el hecho de que, para poder acceder a las subvenciones que convoca el DMAH para la instalación de ascensores, es preciso disponer, con

carácter previo al inicio de las obras, del test del edificio (TEDI) y este TEDI sólo se puede solicitar una vez se abre la convocatoria.

La normativa aplicable sólo prevé una excepción a la imposibilidad de comenzar a ejecutar las obras sin haber solicitado y obtenido previamente el TEDI: cuando se trata de obras que hayan sido iniciadas por razones de riesgo grave e inminente, debidamente acreditado.

Esta normativa no prevé ninguna solución para las situaciones en que no se pueda demorar la ejecución de las obras de rehabilitación por motivos de carácter social, razón por la que el Síndic sugirió al DMAH la necesidad de establecer un procedimiento más ágil de obtención del TEDI, para dar respuesta a las necesidades de las personas y las comunidades de vecinos que acrediten que, por motivos de carácter social, no pueden demorar la ejecución de las obras de rehabilitación hasta que se abra la próxima convocatoria para solicitar el TEDI.

Esta sugerencia ha sido aceptada por el DMAH, que ha comunicado que en el nuevo plan de vivienda en el que se está trabajando ya está previsto darle solución.

Otro tema expuesto a la institución ha sido el que plantea la queja 03571/08. En este caso, la interesada presentó la solicitud de ayuda el 31 de mayo de 2006. A partir de la documentación aportada parecía claro que las obras se habían iniciado unos días antes de la obtención del certificado del informe interno de idoneidad. La Administración no detectó este error y no tan sólo notificó el otorgamiento de la subvención, sino que un año más tarde pidió a la interesada que aportase un “certificado de acreditación de la solidez estructural del edificio” que le supuso un coste de 230 euros.

Finalmente, el 21 de julio de 2008 se dictó una resolución que dejaba sin efecto el otorgamiento de la subvención por haber iniciado las obras antes del otorgamiento el informe interno de idoneidad.

En este caso, y puesto que este defecto se podría haber detectado en un primer momento, el Síndic sugirió que se tomasen las medidas necesarias para informar de forma clara al ciudadano sobre los requisitos que había que cumplir para ser beneficiario de las subvenciones y resolver de un modo más rápido y ágil las solicitudes que no cumplían un requisito tan objetivo y fácilmente constatable como éste.

El Departamento informó que se habían incrementado las sesiones formativas para el personal de las oficinas locales de vivienda y que estas sesiones se habían ido produciendo de manera periódica e incidían en la resolución de dudas y problemas de tramitación. Asimismo, se había acordado un calendario para la rápida resolu-

ción de los expedientes con el objetivo de detectar las carencias desde el inicio de la tramitación.

En cuanto a la queja 03363/07, los interesados habían pedido una ayuda para la rehabilitación y para la supresión de barreras arquitectónicas, ya que la solicitante tenía reconocido un alto grado de discapacidad (física y psíquica). Una vez presentados todos los documentos necesarios, obtuvieron el resultado positivo del informe de idoneidad técnica y, posteriormente, iniciaron las obras.

Ante la denegación de la subvención por agotamiento presupuestario del ejercicio 2005, presentaron de nuevo la solicitud de subvención en el año 2006 y, en este caso, se les denegó porque entendían que las obras no se podían considerar protegibles, ya que finalmente no se había instalado un ascensor, sino un elevador o plataforma elevadora.

La denegación de una ayuda tras las obras, cuando se había concedido antes de hacerlas, vulnera el principio de seguridad jurídica

El Departamento informó que la subvención había sido gestionada de manera correcta por ambas partes (la Administración y el ciudadano) y que la plataforma elevadora no se ajustaba a las disposiciones aplicables de la directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre ascensores.

En este caso, el Síndic recordó al Departamento que la actuación de la Administración tenía que respetar los principios de buena fe y de confianza legítima (art. 3.1 de la Ley 30/1992) y que la interesada había hecho las obras de instalación –a pesar de no disponer de suficientes recursos económicos– con la confianza del contenido del acto administrativo en el que se le reconocía expresamente que su actuación era subvencionable por parte de la Administración pública.

Por ello, el Síndic sugirió que se revisase el expediente de referencia, ya que el derecho al otorgamiento de una ayuda a una persona que sufre una discapacidad legalmente reconocida y con ingresos económicos bajos y que va llevar a cabo unas determinadas obras para adaptar la vivienda habitual a su situación de movilidad reducida no se puede denegar por un cambio de interpretación de lo que ya se consideró subvencionable y, además, ni tan siquiera es un criterio uniforme entre las administraciones.

El Departamento señaló que se había revisado el expediente y se había acordado el reconocimiento del derecho a la subvención a la persona interesada.

El ciudadano tiene derecho al procedimiento y este derecho se vulneró en la queja 03101/08, en la que una comunidad de propietarios de Cornellà de Llobregat exponía su disconformidad ante la falta de tramitación de la solicitud de subvención para la instalación de un ascensor que se presentó el 9 de diciembre de 2004 al Ayuntamiento de Cornellà de Llobregat.

La solicitud no se tramitó, ya que se había presentado en un periodo en el que provisionalmente estaba suspendida la admisión de solicitudes. No obstante, en aquel caso, la solicitud se presentó y el registro de entrada del Ayuntamiento la aceptó. La comunidad de propietarios no recibió ningún tipo de comunicación posterior hasta que en el año 2008 fue informada de que el expediente nunca se había tramitado.

El Síndic, ante esta falta de información y dado que la citada solicitud había sido admitida por el Ayuntamiento y trasladada al Departamento, recordó la obligatoriedad de seguir el procedimiento administrativo y de dictar resolución expresa en todo tipo de procedimiento con el deber de notificar la resolución. También recordó a la Administración que debe dar impulso de oficio a los procedimientos en todos los trámites y que está obligada a adoptar las medidas necesarias para remover los obstáculos que impidan, dificulten o atrasen el pleno ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto de sus intereses legítimos.

En este caso, el Síndic consideró que si la Administración no podía admitir la solicitud a trámite porque la presentación estaba provisionalmente suspendida, teniendo en cuenta la excepcionalidad de las circunstancias, tendría que haber sido aún más diligente en el momento de comunicar al ciudadano la inadmisión de la solicitud y de informarle en aquel mismo escrito del régimen jurídico aplicable a la situación concreta.

Por ello, el Síndic sugirió que, teniendo en cuenta la excepcionalidad de la situación, se procediese a tramitar la solicitud que había presentado la comunidad en el año 2004. La sugerencia no fue aceptada.

En definitiva, y como resumen, es preciso, por una parte, poner de manifiesto la necesidad de agilizar la resolución de las solicitudes de ayudas a la rehabilitación y su pago y, por otra parte, advertir que una posición excesivamente formalista y rigorista por parte de la Administración a la hora de resolver las solicitudes de subvención puede llegar a ser restrictiva de los derechos de los ciudadanos.

No se tiene que olvidar que, cuando el ciudadano reclama el pago de la ayuda atrasada a la Administra-

ción, lo que pretende es resarcirse de un importe económico que ya ha tenido que avanzar previamente para poder ejecutar las obras y que a menudo supone un esfuerzo económico muy importante para las personas y las familias.

2. La construcción y la conservación del parque público de viviendas

Al Síndic se dirigen a menudo personas que han sido adjudicatarias de viviendas de protección oficial, ya sea bajo el régimen de alquiler o de compraventa, que se quejan ante la existencia de defectos en la construcción y en los acabados en las viviendas de nueva construcción que se les han entregado.

Este es el caso planteado por la promotora de la queja 00411/09, que manifestaba que la entidad REGESA no había dado respuesta a las reclamaciones que ella y otros vecinos de una promoción de viviendas protegidas de nueva construcción bajo el régimen de alquiler habían hecho para solicitar la reparación de los defectos de construcción y de acabados existentes, y la resolución de determinadas anomalías.

A raíz de la intervención del Síndic, REGESA dio respuesta expresa y detallada a las peticiones efectuadas por los vecinos e hizo constar de forma clara su posición a este respecto: en unos casos, en la línea de considerar que no se tenía que llevar a cabo ninguna actuación, bien porque no hacía falta, bien porque era una cuestión que correspondía decidir a los vecinos; y, en otros, en la línea de asumir la responsabilidad que le correspondía e iniciar las actuaciones necesarias para reparar los defectos existentes y resolver las problemáticas denunciadas por los vecinos.

En la aplicación de la normativa también es preciso tener en cuenta el entorno para garantizar la habitabilidad de las viviendas

Otra queja que cabe destacar es la que plantearon unos arrendatarios de unas viviendas de protección oficial bajo el régimen de alquiler, promovidas por el Incasòl, en Sant Quirze de Besora (Q 01915/07). Los arrendatarios piden desde hace años una solución a la problemática de aislamiento de las viviendas de nueva construcción que les adjudicaron, ya que los vecinos han sido asumiendo, desde hace tiempo, el pago de un elevadísimo coste en concepto de suministro eléctrico, derivado del uso de calentadores eléctricos para intentar paliar

el frío que pasan en estas viviendas, donde las temperaturas llegan, en el interior, a 6º y 7º C, presumiblemente a causa de una construcción defectuosa de las viviendas. Esta queja actualmente aún está en tramitación porque la Administración aún no ha resuelto la problemática denunciada por los vecinos.

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 03363/07	Falta de agilidad en la tramitación de las ayudas
Q 03101/08	
Q 05026/08	
Q 05324/09	
Q 05668/08	
Q 01172/09	
Q 01702/09	La conservación de viviendas públicas
Q 01915/07	
Q 00411/09	

13.6. Intervención en la edificación y la protección de la legalidad urbanística

1. El problema recurrente de las ejecuciones subsidiarias, las medidas cautelares y los retrasos injustificados

Son numerosas las quejas tramitadas relativas a la falta de actuación de los ayuntamientos para impulsar de oficio la tramitación de los expedientes de protección de la legalidad urbanística y de órdenes de ejecución.

El ejercicio de ambas potestades urbanísticas es preceptivo para las corporaciones, que están obligadas, de acuerdo con la Ley, a activar los mecanismos establecidos normativamente para restaurar la realidad física alterada el orden jurídico vulnerado, y para obligar a los propietarios al cumplimiento de los deberes de uso, conservación y rehabilitación de toda clase de terrenos, construcciones e instalaciones.

Ante el incumplimiento injustificado de la persona infractora de ejecutar las resoluciones emitidas por la Administración, ésta está habilitada para acordar su ejecución subsidiaria, sin perjuicio de la imposición de multas coercitivas. La actividad administrativa, pues, no se agota en la emisión de la resolución pertinente, sino que tiene que actuar de forma necesaria hasta que sea ejecutiva y adoptar las medidas provisionales adecuadas para garantizar la eficacia de la resolución final.

El Ayuntamiento de Barcelona fue la administración objeto de la queja 04971/06, tramitada por las denuncias presentadas por una vecina de Barcelona con relación a la falta de cumplimiento del propietario del edificio donde reside a título de arrendamiento de los deberes legales de conservación y mantenimiento que le corresponden.

A menudo la multa coercitiva no es suficiente para garantizar el cumplimiento de la legalidad urbanística

En este caso, el Síndic recordó al Ayuntamiento que cuando los propietarios no cumplen voluntariamente los deberes legales, puede adoptar una serie de medidas de ejecución forzosa. En este sentido, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Barcelona la posibilidad de que adoptase la imposición de multas coercitivas y también la posibilidad de acordar la ejecución subsidiaria, o sea, que el Ayuntamiento llevase a cabo directamente las obras necesarias, con cargo al propietario.

Como respuesta a la sugerencia, el Ayuntamiento de Barcelona indicó que había reiterado la orden de conservación dictada y que, ante la falta de cumplimiento, había impuesto una primera multa coercitiva, a la vez que había advertido al propietario del inmueble que, en el supuesto de que continuase sin cumplir con sus deberes legales, se le impondría una nueva multa coercitiva, de importe superior. El Ayuntamiento de Barcelona también comunicó que, de momento, no tenía previsto acordar la ejecución subsidiaria con relación a este caso.

En cuanto a la queja 02581/07, el Síndic instó al Ayuntamiento de Tossa de Mar a adecuar su actuación a la normativa urbanística en materia de protección de la legalidad urbanística y a impedir el uso de una vivienda que no disponía de la licencia de primera ocupación preceptiva por causas imputables a la propiedad de la finca, ya que ésta no había cumplido el requerimiento efectuado por la Administración para que aportase la documentación complementaria y justificativa de que las obras que había llevado a cabo cumplían las condiciones de la licencia. El Ayuntamiento aceptó la recomendación y tomó las medidas siguientes: iniciar un expediente de ejecución forzosa mediante la imposición de multas coercitivas; trasladar el acuerdo al Registro de la Propiedad para que se realizaran las anotaciones pertinentes para dar publicidad a este acuerdo y notificar el hecho a las compañías suministradoras de agua y de electricidad para evitar el suministro a la vivienda mediante el contador de obra.

También es un ejemplo paradigmático la actuación del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat. En el año 2003 los servicios técnicos del Ayuntamiento detectaron

la existencia de una construcción ilegal e ilegalizable. En la tramitación de la queja, que se inició en el año 2006, el Síndic sugirió en varias ocasiones a la Administración que activase los mecanismos de restauración de la realidad física alterada y el orden jurídico infringido. Asimismo, le recordó el carácter preceptivo del ejercicio de la protección de la legalidad urbanística y los preceptos de obligado cumplimiento de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la tramitación de los expedientes (Q 03513/06).

Igualmente, recordó que las administraciones públicas, en ejercicio de sus funciones, han de actuar con plena sumisión a la Ley y al resto del ordenamiento jurídico, y que el cumplimiento del principio de legalidad es una base fundamental para garantizar la seguridad jurídica y la confianza legítima de los ciudadanos hacia los poderes públicos. A la vez, su actuación debe cumplir el principio de eficiencia.

La buena administración exige que un Ayuntamiento no puede dejar prescribir una acción urbanística

Pese a haber reiterado numerosas veces las sugerencias formuladas, el Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat hizo constar que el expediente de protección de la legalidad urbanística incoado estaba caducado y la acción de restauración de la realidad física alterada y el orden jurídico vulnerado habían prescrito, motivo por el que archivaba las actuaciones y el volumen edificado deviene inatacable.

El Síndic expuso que no es admisible que la Administración tuviese conocimiento de una situación de vulneración del ordenamiento urbanístico y que, a pesar de los continuos escritos presentados tanto por la persona denunciante como desde esta institución, no se hubieran activado los mecanismos para restaurar el orden jurídico vulnerado y la realidad física alterada.

Por otra parte, la falta de actuación del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat y el incumplimiento de sus obligaciones en materia de protección de la legalidad urbanística que ha ocasionado la prescripción de la infracción suponen un funcionamiento anormal del servicio público que puede dar lugar a la responsabilidad patrimonial del Ayuntamiento por los posibles daños que con su actuación haya podido causar a los vecinos.

2. El carácter excepcional de la utilización del régimen provisional de uso del suelo

La tramitación de la queja 00569/09, presentada por unos vecinos de Badalona con referencia a la existencia de varios locales de ocio nocturno en la finca denominada Cordeleria Domènech, comportó que el Síndic formulara unas reflexiones a la Administración sobre el régimen de uso provisional del suelo.

El suelo donde se ubican las actividades citadas se encuentra calificado como sistema de aparcamientos de ámbito general clave 5c, de acuerdo con el Plan especial de la fachada marítima, aprobado definitivamente el 6 de noviembre de 1986. Se incluye en el ámbito de actuación aislada AA9 para desarrollar el planeamiento según el sistema de actuación por expropiación.

Con fecha 30 de julio de 2001, se firmó un convenio entre el Ayuntamiento y la propiedad de la finca mediante el que se acordaba que, mientras no se llevase a cabo la expropiación de la finca se haría una utilización mixta y a precario del inmueble. Se motivó la utilización del suelo contraria a los usos determinados por el planeamiento pero amparada en el régimen de uso provisional del suelo en el apartado VI: "La singularidad de los espacios de la pieza y su ubicación frente al mar hacen pensar en un destino temporalmente más adecuado que el simple derribo y la ocupación con aparcamiento de la superficie". Asimismo, se mencionaba la posibilidad de que el Ayuntamiento plantease un cambio en el uso del suelo que se adecuase a la realidad del entorno.

El Síndic expuso al Ayuntamiento de Badalona que, a pesar de que el ordenamiento jurídico admite un uso provisional del suelo, siempre y cuando no tenga que dificultar la ejecución del planeamiento, las determinaciones establecidas en las figuras de planeamiento municipal nacen para ser observadas de manera obligatoria, para traspasar el papel y convertirse en la realidad de la ordenación territorial del municipio a través de la ejecución del planeamiento. El régimen de uso provisional del suelo se configura como una situación de excepcionalidad al régimen general, a fin de crear una garantía ante la inexecución del planeamiento, motivo por el que su utilización para permitir usos del suelo que serían contrarios a los usos establecidos por el planeamiento no puede ir más allá de la mera provisionalidad y excepcionalidad, tanto en el contenido como en la extensión temporal.

Asimismo, recordó a la Administración que la autorización municipal de usos provisionales del suelo debe seguir el procedimiento establecido en el artículo 54 del Decreto Legislativo 1/2005, de 26 de julio, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley de Urbanismo de Cataluña y el artículo 62.5 del Reglamento que la desarrolla. El Síndic está pendiente de la respuesta del Ayuntamiento.

3. La actuación municipal en las infraviviendas

Ante obras, cambios de uso de local a vivienda y falta de conservación y mantenimiento de los edificios, las reacciones tibias de los ayuntamientos y el ejercicio poco decidido y convencido de sus competencias en materia de protección de la legalidad urbanística no sólo tienen efectos negativos en la protección del ordenamiento urbanístico, sino que, en algunos casos, tienen también implicaciones serias en el derecho a la vivienda. Los ayuntamientos tienen que tener más cuidado de lo habitual cuando estas infracciones o ilegalidades comporten el uso de un habitáculo que no cumple las condiciones de habitabilidad que se consideran necesarias para que sea digno y adecuado.

La Ley 18/2007, de 28 de diciembre, del Derecho a la Vivienda, define la infravivienda como aquel inmueble que, a pesar de que no tiene cédula de habitabilidad ni cumple las condiciones para obtenerla, se destina a vivienda. Las administraciones competentes tienen que impulsar políticas orientadas a erradicar las infraviviendas y tienen que velar para evitar su transmisión o cesión.

Las medidas que puede tomar un Ayuntamiento cuando, ante un expediente de protección de la legalidad urbanística, tiene conocimiento de la existencia de una infravivienda, sin ánimo de ser exhaustivo, pueden ser:

- Tramitar el expediente de protección de la legalidad urbanística. Si se trata de una actuación ilegalizable, ordenar la adopción de las medidas necesarias para asegurar la ejecución del orden de restauración de la realidad física alterada.
- Ejercer las competencias que la Ley Urbanística otorga a los ayuntamientos para exigir a los propietarios el cumplimiento de sus deberes legales en cuanto al uso, la conservación y la rehabilitación de terrenos, construcciones e instalaciones.
- En caso de incumplimiento de las resoluciones municipales, ejecutarlas forzosamente.
- Tramitar la declaración de infravivienda y acordar la inscripción en el Registro de la Propiedad tanto de la declaración como de las limitaciones de uso que se deriven.
- En cuanto a las personas alojadas en estos habitáculos, procurar su realojamiento.

El Síndic ha recordado la existencia de estos instrumentos de control y de intervención al Ayuntamiento de Barcelona y al de Olesa de Montserrat con motivo de las quejas 03908/08 y 02167/08.

La queja 03908/08 fue presentada por la familia inquilina de una vivienda que no cumple las condiciones de

habitabilidad, ya que no goza de suficiente caudal de agua corriente y tiene humedades, entre otros problemas. Los interesados han pedido una vivienda de protección oficial, pero no cumplen los requisitos para que su caso sea considerado de emergencia social. El Ayuntamiento de Barcelona, como respuesta al recordatorio del Síndic, ha dirigido una orden de obras de conservación al propietario de la vivienda.

Los ayuntamientos deben intervenir de forma decisiva en la erradicación de las infraviviendas

En cuanto a la queja 02167/08, la presentó un vecino que había denunciado ante el Ayuntamiento de Olesa de Montserrat que en el edificio donde reside habían hecho obras para transformar unos locales en viviendas sin licencia del Ayuntamiento. El Ayuntamiento había iniciado un expediente de protección de la legalidad urbanística, pero con mucho de retraso, sin tomar ninguna resolución y sin adoptar ninguna medida provisional que asegurase la ejecución de la resolución municipal. Mientras tanto, a raíz de las obras ilegales de acondicionamiento, en uno de estos locales se habían instalado unos inquilinos. El Ayuntamiento aceptó el recordatorio del Síndic y informó que:

- A pesar de que tuvo que archivar el expediente de protección de la legalidad urbanística por haber transcurrido más de seis meses desde que se inició sin que se hubiese dictado resolución, o sea, por haber caducado, lo había reiniciado en tanto que la infracción no había prescrito.
- Había acordado iniciar el procedimiento contradictorio de declaración de infravivienda, de inscripción de esta declaración en el Registro de la Propiedad y de establecimiento de actuaciones para corregir esta situación, incluyendo entre ellas la clausura, de acuerdo con el artículo 44 de la Ley 18/2007, de 28 de diciembre, del Derecho a la Vivienda.

4. Construcciones ilegales para satisfacer la necesidad de vivienda

En alguna de las quejas recibidas, los interesados han mostrado su desacuerdo con los procedimientos de protección de la legalidad urbanística abiertos contra ellos por obras ilegales, y han justificado su actuación en el hecho que tenían que satisfacer su necesidad de vivienda. El epígrafe anterior ha dado cuenta de la transformación de locales en viviendas. Actualmente, esta actuación se está extendiendo en muchos municipios de Cataluña.

Uno de los parámetros urbanísticos que regulan la edificación y los usos contenidos en el planeamiento municipal es la densidad de vivienda por sector. Esta norma tiene como finalidad preservar la calidad de vida de las ciudades en tanto que relaciona las viviendas y sus residentes con los equipamientos y los servicios que les serán necesarios y las zonas verdes y los espacios libres adecuados para su ocio. Así se evita la densificación de habitantes y los problemas que ello pueda comportar.

La normativa urbanística de los ayuntamientos, contenida en los planes municipales, obliga tanto a los particulares como a la Administración. A los particulares, porque han de edificar de acuerdo con los límites que prevén estos planes, y a la Administración, porque está obligada por Ley a derribar lo que contraviene el planeamiento municipal. Por otra parte, el Texto refundido de la Ley de Urbanismo dice que son nulas de pleno derecho las reservas de dispensación que contienen los planes urbanísticos y las ordenanzas urbanísticas municipales, y también las que concedan las administraciones públicas al margen de estos planes y ordenanzas.

Esta es la información que el Síndic envió al promotor de la queja 03315/08 (transformación ilegalizable de un local en vivienda para alojar a una persona con una discapacidad). A pesar de entender los motivos por los que esta persona podía necesitar hacer este cambio de uso, hay que tener en cuenta que la Ley no permite que se dispense a los particulares del cumplimiento del régimen urbanístico de los terrenos, sean cuales sean las razones de fondo. Existen otros medios para canalizar las necesidades de vivienda. En este sentido, el Síndic aconsejó a la persona interesada que se pusiese en contacto con los servicios sociales municipales, que valorarán sus circunstancias y podrán orientarla sobre la forma más adecuada de resolverlas.

Este mismo consejo lo dirigió el Síndic a los responsables de la ampliación ilegalizable de una construcción en suelo no urbanizable con la finalidad de dar cobijo a toda una familia de tres generaciones con escasos recursos económicos (Q 04154/09).

Actuaciones más significativas	
Código	Asunto
Q 03513/06	Falta de ejecución subsidiaria municipal
Q 04971/06	
Q 04949/07	
Q 02581/07	
Q 03526/08	
Q 00569/09	Utilización del régimen provisional del suelo
Q 02167/08	La actuación municipal en las infraviviendas
Q 03908/08	
Q 03315/08	Construcciones en suelo no urbanizable
Q 04154/09	

13.7. Relaciones con las administraciones

Las relaciones con los dos departamentos del Gobierno que tienen competencias en esta área (Política Territorial y Obras Públicas, y Medio Ambiente y Vivienda), han sido fluidas, sin que ello sea excusa para algunos retrasos poco justificados en el envío de información.

Con la Secretaría de Vivienda se han mantenido reuniones periódicas en materia de renta básica de emancipación, para supervisar su trabajo, por un lado, y para colaborar en la mejora de los procesos de gestión entre Departamento y Ministerio, por otro. En cuanto al Departamento de Medio Ambiente y Vivienda, se han mantenido reuniones periódicas de repaso de la situación de los expedientes y se han mejorado sensiblemente los plazos de respuesta con relación a ejercicios anteriores. En cuanto al Departamento de Política Territorial y Obras Públicas, ha habido mucha fluidez de relaciones y pocos atrasos en las respuestas.

En cuanto a los ayuntamientos, la relación es, como seguramente no puede ser de otro modo, diversa, plural, con una mayoritaria posición defensiva de los entes locales, seguramente derivada de la complejidad de los procesos urbanísticos y de los temores ante quien ejerce la acción pública, especialmente en materia de convenios urbanísticos.

En este campo, es preciso ser especialmente cuidadoso a la hora de garantizar el acceso de los ciudadanos a la información. A lo largo del texto se ha explicado la queja contra el Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès, por haber denegado el acceso a un convenio urbanístico a la asociación de vecinos del municipio. En este caso, se ha podido ver la colisión entre la voluntad política del Gobierno municipal de dar respuesta a un recurso de reposición presentado por los interesados (voluntad constatada a raíz de una visita al Ayuntamiento) con la negativa del secretario municipal a hacerlo sobre la base de argumentos de legalidad no compartidos por el Síndic.

Estas situaciones pueden complicar enormemente las relaciones del Síndic con esta administración y, además, no ayudan a la creación de la necesaria confianza de los administrados en sus representantes políticos en una materia tan sensible como, por ejemplo, los convenios urbanísticos, en tanto que expresión máxima de la discrecionalidad en el campo de la ordenación territorial.

Por otra parte, la situación de crisis económica y la precariedad de algunas finanzas municipales hace que aún sea más complicado el ejercicio de las ejecuciones subsidiarias en materia urbanística,

de manera que la relación con el Síndic, en este campo, se ve afectada por esta circunstancia.

Finalmente, es preciso señalar que se producen retrasos en las respuestas a sugerencias que tienen que ver con el acoso inmobiliario y con la activación de procesos de regularización de urbanizaciones no recepcionadas.

La voluntad del Síndic de estimular a los ayuntamientos para que lideren los procesos de regularización urbanística, cuando la iniciativa privada no lo hace y los residentes de las urbanizaciones no recepcionadas no se ponen de acuerdo, no siempre ha sido entendida por los ayuntamientos. Por otra parte, las sugerencias de intervención administrativa en situaciones que se podrían asimilar al acoso inmobiliario privado, ya sea por la vía de la exigencia en la conservación de viviendas o de suministro de servicios tutelados desde los ayuntamientos, no siempre han sido aceptados por los consistorios, lo cual ha complicado las relaciones con la institución.

13.8. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

Queja 02339/07

Falta de actuación del Ayuntamiento de Barcelona ante la denuncia de una situación de acoso inmobiliario

Con referencia a la queja por la falta de actuación del Ayuntamiento de Barcelona ante la denuncia de una situación de acoso inmobiliario, el Síndic recuerda la necesidad de dictar las órdenes de ejecución de las obras que resulten necesarias para garantizar las condiciones objetivas de habitabilidad de las viviendas y un estado de conservación y mantenimiento de la edificación adecuados.

Acepta la resolución

Queja 00334/08

Disconformidad con el Ayuntamiento de Sitges por la instalación de una barandilla de hierro que ocasiona molestias y problemas a los vecinos

Una vez estudiada toda la información, el Síndic sugiere al consistorio que considere la posibilidad de cambiar la valla por un modelo que dé solución a los problemas planteados.

No acepta la resolución

Queja 02433/08

Falta de resolución del Departamento de Medio Ambiente y Vivienda de una solicitud de la renta básica de emancipación por un error de procedimiento

Analizada toda la información, el Síndic sugiere al Departamento de Medio Ambiente y Vivienda que, dado el tiempo transcurrido, dé una diligencia especial al expediente e informe de su tramitación.

Acepta la resolución

Queja 07735/06

Falta de actuación del Ayuntamiento de Piera ante la denuncia de varias infracciones urbanísticas

Una vez analizada toda la información, el Síndic sugiere que el Ayuntamiento cumpla, respecto de estas denuncias, las obligaciones municipales, que inicie y tramite de manera diligente, según determina la Ley de Urbanismo, el correspondiente expediente de protección de la legalidad urbanística, e informe a la denunciante de las actuaciones.

Acepta la resolución

Queja 03081/07

Disconformidad con la concesión del Ayuntamiento de Premià de Mar de una licencia urbanística presuntamente ilegal

Una vez estudiada toda la información, el Síndic sugiere al Ayuntamiento que revise ambas licencias, de conformidad con lo que establecen los artículos 200 a 202 del Decreto Legislativo 1/2005, de 26 de julio, que aprueba el Texto refundido de la Ley de Urbanismo de Cataluña, y que active los mecanismos de protección de la legalidad urbanística en el caso de obras o actuaciones amparadas en licencia u orden de ejecución.

No acepta la resolución

Queja 03158/07

Falta de actuación del Ayuntamiento de Girona ante el incumplimiento de ejecución de conservación de un edificio de un propietario que presuntamente hace acoso inmobiliario al inquilino

Con relación a la queja por la falta de actuación del Ayuntamiento de Girona ante el incumplimiento de ejecución de conservación de un edificio de un propietario que presuntamente hace acoso inmobiliario al inquilino, el Síndic sugiere que en los casos en que la Administración constate que no se han cumplido las órdenes de conservación dictadas y haya requerido a la propiedad de la finca que realice las obras sin que se hayan llevado a cabo, es necesario que la Administración haga uso de las medidas de ejecución forzosa que la Ley le reconoce, entre las que destacan no sólo la posibilidad de imponer multas coercitivas, sino también la ejecución subsidiaria de las obras a cargo de la persona obligada, como medio más eficaz para garantizar la ejecución del acto en el supuesto de que este acto no se quiera ejecutar voluntariamente.

Acepta la resolución

B. ACTIVIDADES DE LA INSTITUCIÓN EN CIFRAS

1. Introducción	345
1.1. Datos generales	346
1.2. Análisis del ejercicio	346
2. Datos generales	348
2.1. Características generales de las actuaciones iniciadas en el año 2009	348
2.2. Características territoriales de las actuaciones iniciadas en el año 2009	350
2.3. Características territoriales y poblacionales de las actuaciones iniciadas en el año 2009	377
3. Análisis del ejercicio 2009	383
3.1. Actuaciones por materias	383
3.2. Actuaciones de oficio iniciadas durante el año 2009 por materias	384
3.3. Finalización de las actuaciones en el ejercicio 2009	388
3.4. Grado de cumplimiento de las resoluciones del Síndic	390
3.5. Resoluciones no aceptadas	391
3.6. Análisis de la falta de colaboración de las administraciones	396
3.7. Administraciones afectadas	398
3.8. Relaciones con otras instituciones de defensa de derechos	409
4. Evaluación de la gestión de los expedientes en el Síndic	411
4.1. Tiempos de tramitación de los expedientes	411
4.2. Carta de servicios y buena conducta administrativa del Síndic de Greuges	412
4.3. Cuestionario de satisfacción	413
5. El servicio de atención a las personas	415
5.1. Medio de formulación de las consultas	415
5.2. Número de consultas que originan queja	415
5.3. Evolución de las actuaciones presenciales y telefónicas	416

1. Introducción

El apartado de la institución en cifras responde, en su mayor parte, a lo que establece el artículo 64 de la Ley 24/2009, del Síndic de Greuges. Dicha ley entró en vigor el día 30 de diciembre de 2009, y en el presente informe anual ya se ha querido cumplir con lo que en ella se estipula. Por este motivo, la institución ha realizado un esfuerzo para intentar adecuar al máximo los datos que se publican en este informe a los requerimientos del artículo 64.

Puesto que es el primer año en el que se publican los datos según la nueva ley, se ha considerado oportuno detallar el cumplimiento del artículo por parte del Síndic punto por punto:

1. El Síndic de Greuges debe presentar anualmente al Parlamento, en el plazo de treinta días a contar desde el inicio del segundo periodo ordinario de sesiones, un informe sobre las actuaciones de la institución. Dicho informe, que se debe publicar en el Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya, es objeto de debate parlamentario, en comisión y en pleno, con la intervención del Síndic o Síndica, de acuerdo con el procedimiento que establece el Reglamento del Parlamento.

2. El informe anual del Síndic de Greuges debe contener información relativa a:

a) *El número y el tipo de las quejas, las actuaciones de oficio y las consultas formuladas, con especificación de las que han sido tramitadas, de las que se hallan en tramitación y de las que no han sido admitidas a trámite.* Dicha información se puede encontrar, al igual que en informes anteriores, en los apartados “Actuaciones del Síndic iniciadas durante el 2009” y “Situación de las actuaciones (quejas y actuaciones de oficio) al finalizar el ejercicio 2009”. Además, en cada capítulo del informe correspondiente al punto de las actividades por materias se hace referencia al número y al tipo de actuaciones recibidas, así como a la finalización de los expedientes por cada materia.

b) *Los procedimientos de investigación llevados a cabo, con indicación de las causas que los originaron, de la decisión final adoptada y de los recordatorios, las sugerencias y las recomendaciones efectuados.* Esta información se puede encontrar en los distintos capítulos de las áreas, en los que se relatan las actuaciones que, por diversos criterios, se han considerado más significativas, y, en su totalidad, en el CD que acompaña a este informe, que contiene todas las resoluciones que se han elaborado durante el año 2009.

c) *Los conflictos en los que el Síndic ha promovido la conciliación o en los que ha llevado a cabo funciones de mediación o de conciliación de controversias.* En este

ejercicio, el Síndic no ha hecho uso de dicha potestad de forma específica y directa, ya que la nueva ley no entró en vigor hasta el final del mismo, y, por lo tanto, no se hace mención de ello en el presente informe.

d) *Las solicitudes de dictamen al Consejo de Garantías Estatutarias.* En este ejercicio, el Síndic no ha hecho uso de dicha potestad y, por lo tanto, no se hace mención de ello en el presente informe. Es preciso recordar que esta competencia puede ser ejercida desde la reciente constitución del Consejo de Garantías Estatutarias.

e) *Las auditorías e inspecciones internas solicitadas.* En este ejercicio, el Síndic no ha solicitado ninguna auditoría o inspección interna y, por lo tanto, no se hace mención de ello en este informe.

f) *Los informes sobre el cumplimiento de las resoluciones adoptadas en ejercicio de sus funciones, con especificación de las sugerencias y las recomendaciones atendidas.* Este año se publica, mediante una tabla y una gráfica, el resultado del seguimiento que el Síndic ha realizado de los compromisos adquiridos por las administraciones en el momento de aceptar las resoluciones de la institución. También se puede encontrar dicha información, de forma concreta para cada actuación, en el CD de resoluciones que acompaña a este informe.

g) *Los estudios e informes elaborados en relación con materias de su competencia.* Tal y como ya se había hecho en las últimas ediciones del informe anual, el Síndic aprovecha la ocasión de la presentación de dicho informe para hacer un seguimiento de los informes monográficos presentados anteriormente al Parlamento, en los que se da cuenta de las actividades realizadas desde el Parlamento y desde las administraciones públicas.

h) *Los convenios suscritos y las relaciones de colaboración que se han impulsado.* En el apartado de actividades de difusión y proximidad, relaciones con otras instituciones y cooperación internacional se explican con detalle todos los convenios, las relaciones, las colaboraciones y la cooperación que la institución ha impulsado durante el ejercicio.

i) *El seguimiento de la aplicación de la Carta de derechos de los usuarios de los servicios del Síndic de Greuges.* En el apartado “Evaluación de la gestión de los expedientes en el Síndic” se publican las cifras relativas al nivel de cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios, y también se hace referencia a los tiempos de tramitación de los expedientes y al grado de satisfacción de los usuarios que han presentado una queja en la institución.

j) *Los supuestos de falta de colaboración o de obstaculización.* Como cada año, el Síndic detalla los expedientes que se han tenido que finalizar por la falta de colaboración de las administraciones correspondientes, ya sea en el envío inicial de información o en la respuesta a la resolución del Síndic. Es preciso hacer referencia al hecho de que las actuaciones así señaladas han finalizado con una falta de colaboración de la administración correspondiente, aun cuando dicha administración haya colaborado con el Síndic en la tramitación de otras actuaciones. También se ha considerado oportuno indicar de forma destacada la administración que no ha colaborado en la tarea del Síndic, con la interrupción de la tramitación de múltiples actuaciones por la falta de respuesta reiterada. Los supuestos de obstaculización no están recogidos en el presente informe, ya que la Ley 24/2009, según la disposición transitoria segunda, es aplicable a los expedientes iniciados posteriormente a la entrada en vigor de la ley, muy próxima al cierre del ejercicio.

3. *El informe anual debe hacer referencia a los desacuerdos relevantes expresados por las administraciones, los organismos, las empresas y las personas supervisados respecto a las resoluciones del Síndic de Greuges, y debe incluir las motivaciones correspondientes.* Para cumplir con esta premisa, en el apartado de cifras se ha añadido una relación de todos los casos en los que la Administración no ha aceptado la sugerencia del Síndic, en la cual se cita el número de expediente, la administración y el agravio que motivó la queja. También se puede encontrar más información sobre dicha cuestión en el CD de resoluciones que acompaña al informe. Finalmente, hay que decir que los desacuerdos más relevantes expresados por las administraciones se recogen, tanto en la presente edición como en anteriores, en el cuerpo de las explicaciones de las actuaciones por materias.

4. *El informe anual debe aplicar indicadores que incorporen la perspectiva de igualdad de género, tiene que desagregar por sexos los datos estadísticos y debe evaluar el impacto de género de las actuaciones, de manera que se puedan conocer las situaciones, condiciones y necesidades de las mujeres y de los hombres en cada ámbito de intervención.* Para este ejercicio se han detallado el número de actuaciones realizadas según el sexo de la persona que presentaba la queja. No obstante, tal y como ya ha sucedido en el punto 3.j, el impacto de la variable género se podrá evaluar, de acuerdo con la disposición transitoria segunda, sobre los expedientes iniciados posteriormente a la entrada en vigor de la Ley.

actuaciones han supuesto un crecimiento del 5,2% respecto al ejercicio anterior. Como éste es el último informe del mandato iniciado en 2004, es relevante significar que desde entonces se ha producido un crecimiento del 278%, o sea, que por cada actuación que realizó el Síndic en el año 2004, en el 2009 ha realizado 3,8.

La presentación de las quejas se ha producido en 5.007 casos de forma individual y en 4.583 de forma colectiva. Así, 9.590 personas han dirigido quejas al Síndic. Si, además, se tienen en cuenta las personas que han presentado una consulta, el resultado es que 28.504 personas han sido atendidas por la institución durante el 2009.

Al igual que en ediciones anteriores, el teléfono es el medio más utilizado para dirigirse al Síndic para las consultas, y el correo, para las quejas, pese a que se sigue detectando una utilización creciente del correo electrónico.

La lengua utilizada en la presentación de las quejas sigue los patrones obtenidos del análisis de ejercicios anteriores: 69,5% en catalán y 30,3% en castellano. Aunque sea una cifra poco significativa, cabe destacar la recepción de tres quejas redactadas en aranés, justo en el año en el que el Síndic ha firmado el convenio de supervisión singular con el Conselh Generau d'Aran y ocupa el cargo de Proòim para esta tarea.

La mayoría de las actuaciones han tenido procedencia geográfica del ámbito catalán, a pesar de que también se han recibido, en proporciones poco significativas, provenientes del resto del estado español y del extranjero. Hay que decir que ha descendido ligeramente la cifra de personas que se dirigen al Síndic sin revelar su procedencia geográfica.

Tal y como ya sucedió en el ejercicio 2008, al analizar la proporción respecto a la población de cada territorio, se puede observar que este año también se ha conseguido una mayor homogeneización de las consultas, de manera que se deja lugar a dos únicos grupos (una consulta por cada 1 a 500 habitantes y una consulta por cada 501 a 1.000 habitantes). En cuanto a las quejas, hay una distribución más homogénea que en el ejercicio anterior, pese a que quedan todavía algunas zonas en las que el número de actuaciones es proporcionalmente más bajo que en el resto, como, por ejemplo, la Alta Ribagorça y el Montsià.

1.1. Datos generales

Durante el año 2009, el Síndic ha iniciado un total de 24.960 actuaciones, distribuidas entre 5.941 quejas, 105 actuaciones de oficio y 18.914 consultas. Estas

1.2. Análisis del ejercicio

Este año, por primera vez respecto a los últimos ejercicios, las materias de urbanismo y vivienda (1.068 quejas) y servicios sociales (1.019 quejas) han sido las

que han recibido un número más elevado de quejas, seguidas, muy de cerca, de la materia que cada año había recibido más: administración pública (1.016 quejas). En cuanto a las consultas, el área de consumo (3.950 consultas) ha sido la que ha recibido más, seguida de la de administración pública (3.371 consultas) y urbanismo y vivienda (1.853 consultas).

En cuanto a las actuaciones de oficio, el número más alto se ha iniciado en la materia de infancia y adolescencia (20), seguida de educación (17) y salud (13). Se ha considerado oportuno, como en informes anteriores, publicar una clasificación de todas las actuaciones de oficio que el Síndic ha abierto durante el 2009, según la materia a la que hacen referencia.

El total de las actuaciones tramitadas durante este año ha sido de 24.960. De éstas, están en tramitación 5.332, de las que el 73% se han iniciado durante el ejercicio 2009.

En cuanto a los expedientes de queja y de actuaciones de oficio, este año se han tramitado 9.789 expedientes, el 46% de las cuales están en tramitación, mientras que un 48% ya se han finalizado, y un 5% no se han admitido a trámite. Pese a que esta proporción es superior este año que en ejercicios anteriores, es preciso tener en cuenta que la implementación del nuevo software informático de gestión de expedientes, el SINCAT, ha incidido directamente en esta cifra, ya que los distintos usuarios han tenido que adaptarse a la nueva manera de gestionar los expedientes, y también, con este programa, se han establecido nuevas pautas de tramitación de expedientes para que queden garantizados todos los procesos.

En cuanto a la finalización de los expedientes, este año, el 60% de las actuaciones han finalizado con falta de irregularidad (ya sea antes de la intervención del Síndic, 49% de los casos, o después, 51%); en un 24% de casos se ha detectado una vulneración de derechos, por lo que se ha tenido que emitir una resolución; sólo un 0,27% de las actuaciones han finalizado con una falta de colaboración por parte de las administraciones; un 5% de actuaciones se han tramitado con otros Ombudsman y el 11% han finalizado con un desistimiento.

Así, en los 1.129 casos sobre los que el Síndic ha emitido una resolución, en un 89% ésta se ha aceptado, ya sea de forma total (77,68%) o parcial (11,51%), y sólo en un 11% no se ha aceptado. Este año se presentan, tal y como ya se ha comentado en la introducción de este apartado, todas las resoluciones que han finalizado con la falta de aceptación por parte de la Administración, organizadas según la materia a la que hacen referencia.

También son una novedad las tablas y las gráficas que hacen referencia al seguimiento del cumplimiento de las resoluciones del Síndic por parte de las administraciones; o sea, qué resoluciones de las que acepta la Administración se cumplen y cuáles no. Hay que decir que los resultados de este seguimiento han sido bastante satisfactorios: de un total de 229 expedientes, 105 están en trámite de seguimiento y 124 ya tienen la investigación de cumplimiento finalizada; así, de estos últimos, en 119 casos se ha cumplido la sugerencia o la recomendación del Síndic y sólo en 5 casos no se ha llevado a cabo.

En lo que concierne al análisis de la falta de colaboración de las administraciones, pese a que la cifra de actuaciones en las que no se ha recibido la colaboración de la Administración es cuantitativamente poco significativa, cualitativamente representa un impedimento en las investigaciones del Síndic y, por lo tanto, su culminación representa que no se puede determinar si el motivo de queja de las personas interesadas hubiera podido significar o no una actuación irregular por parte de las administraciones. Este año, además, se destacado de forma expresa la falta de colaboración por parte de una única administración, el Ayuntamiento de Reus, que tiene en tramitación en la institución nueve expedientes de queja, sobre los que no ha enviado la información requerida en numerosas ocasiones.

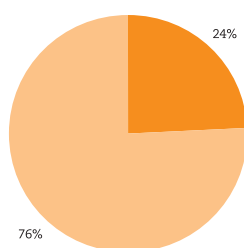
En cuanto a las administraciones afectadas, la fórmula utilizada ha sido la misma que en los ejercicios anteriores: se han publicado las relaciones del Síndic con diversas administraciones y se ha especificado para cada actuación cuántas administraciones han intervenido en las actuaciones.

2. Datos generales

2.1. Características generales de las actuaciones iniciadas en el año 2009

1. Actuaciones del Síndic iniciadas durante el año 2009

■ Queja	5.941	23,80%
■ Actuación de oficio	105	0,42%
■ Consulta	18.914	75,78%
Total	24.960	100,00%



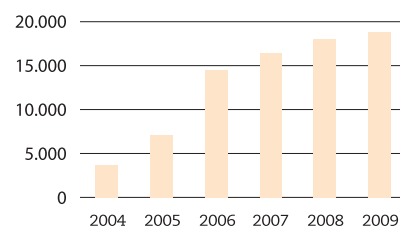
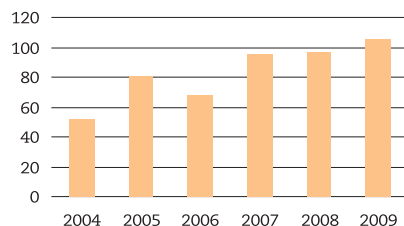
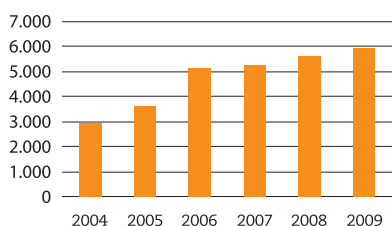
■ **Queja (Q):** acción que realizan las personas para manifestar su descontento por la actuación o la falta de actuación de la Administración pública.

■ **Actuación de oficio (AO):** investigación a iniciativa del Síndic que se realiza cuando se considera oportuno abrir un expediente en defensa de los derechos de las personas, ya sea para controlar las actuaciones de las administraciones públicas o para velar en situaciones de hechos sociales relevantes.

■ **Consulta (C):** acción que realizan las personas para obtener información y orientación sobre un determinado asunto. Si es susceptible de presentar una queja, se informará a la persona de cómo realizarla, y si no lo es, se le indicará dónde informarse o solucionar el asunto.

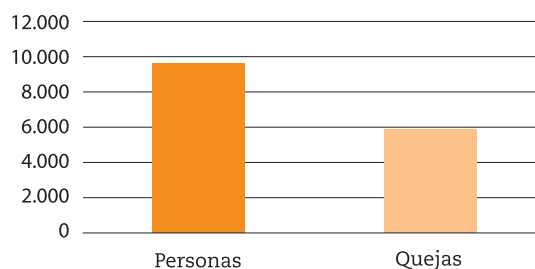
2. Evolución de las actuaciones del Síndic durante el periodo 2004-2009

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
■ Queja	2.901	3.617	5.150	5.299	5.610	5.941
■ Actuación de oficio	52	81	68	96	97	105
■ Consulta	3.640	7.095	14.515	16.399	18.003	18.914
Total	6.593	10.793	19.733	21.794	23.710	24.960



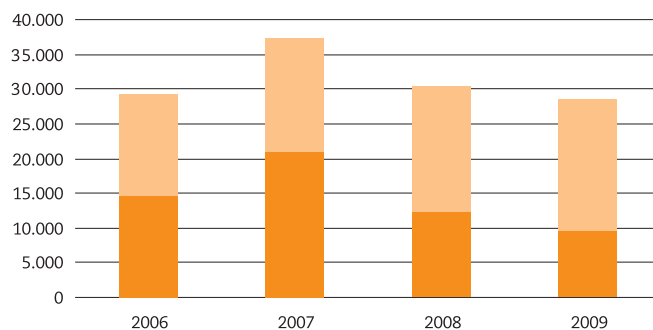
3. Número de personas afectadas en las quejas recibidas

	■ Personas	■ Quejas
Presentación individual	5.007	5.007
Presentación colectiva	4.583	934
Total	9.590	5.941



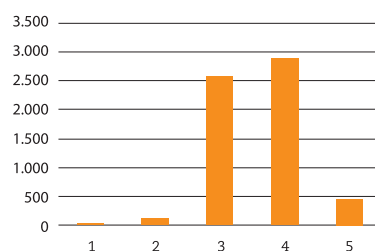
4. Número de personas atendidas por el Síndic

	2006	2007	2008	2009
■ Número de personas que han presentado una queja	14.666	20.948	12.397	9.590
■ Número de personas que han presentado una consulta	14.515	16.399	18.003	18.914
Total	29.181	37.347	30.400	28.504



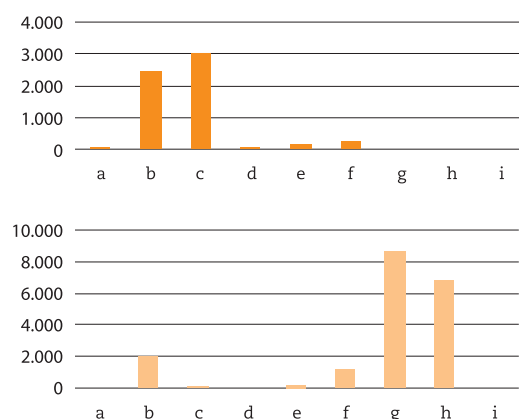
5. Características de los que han presentado una queja

1 Administración	16	0,26%
2 Ombudsman	106	1,75%
3 Persona física (mujer)	2.571	42,52%
4 Persona física (hombre)	2.900	47,97%
5 Persona jurídica	453	7,49%
Total	6.046	100,00%



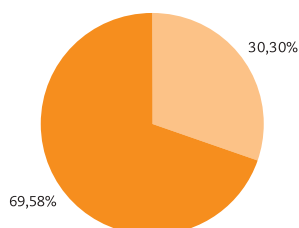
6. Forma de presentación de las actuaciones recibidas

	■ Quejas	■ Consultas	Total
a Correo certificado	33	-	33
b Correo electrónico	2.424	2.038	4.462
c Correo ordinario	3.025	94	3.119
d Fax	58	11	69
e Formulario web	159	187	346
f Presencial	242	1.127	1.369
g Teléfono	-	8.631	8.631
h Teléfon 900	-	6.818	6.818
i Videoconferencia	-	8	8
Total	5.941	18.914	24.855



7. Lengua utilizada en la presentación de las quejas

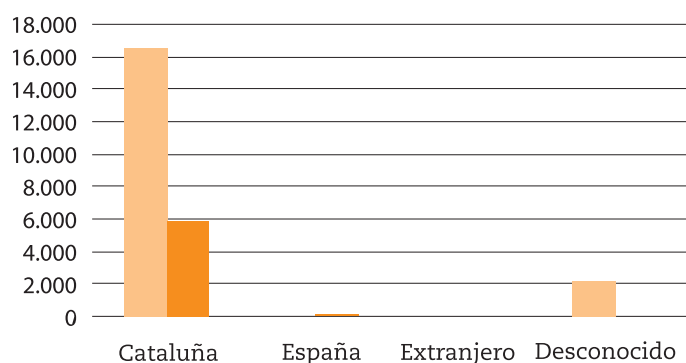
	Quejas	
Aranés	3	0,05%
■ Castellano	1.800	30,30%
■ Catalán	4.134	69,58%
Francés	4	0,07%
Total	5.941	100,00%



2.2. Características territoriales de las actuaciones iniciadas en el año 2009

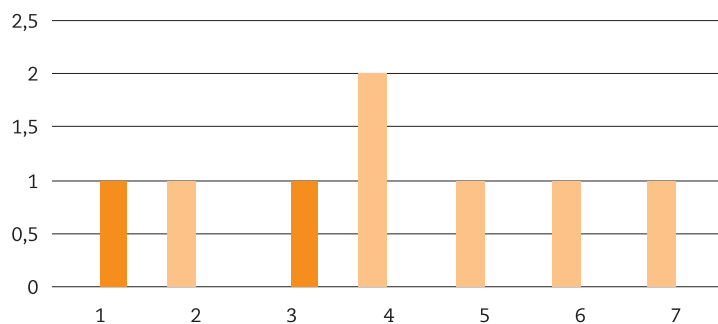
1. Procedencia geográfica de los promotores de las actuaciones

	■ Consultas		■ Quejas		Total	
Cataluña	16.557	67,02%	5.869	23,76%	22.426	90,78%
España	25	0,10%	66	0,27%	91	0,37%
Extranjero	1	0,00%	6	0,02%	7	0,03%
Desconocido	2.181	8,83%	0	0,00%	2.181	8,83%
Total	18.764	75,95%	5.941	24,05%	24.705	100,00%



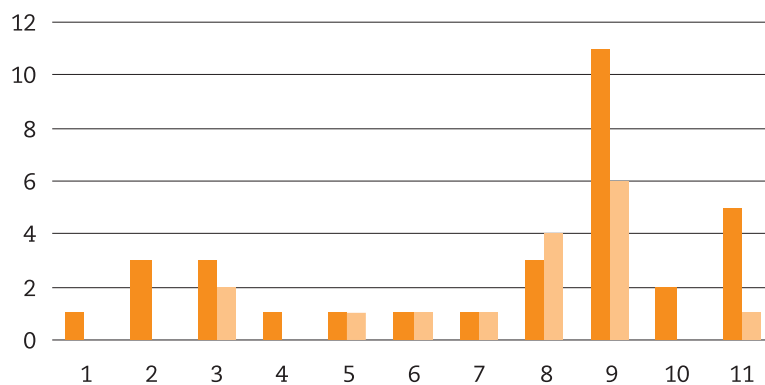
2. Procedencia geográfica de los promotores de las actuaciones del extranjero

	■ Consultas		■ Quejas		Total	
1 Bélgica	1	12,50%			1	12,50%
2 Colombia			1	12,50%	1	12,50%
3 Dinamarca	1	12,50%			1	12,50%
4 Francia			2	25,00%	2	25,00%
5 Italia			1	12,50%	1	12,50%
6 México			1	12,50%	1	12,50%
7 Suiza			1	12,50%	1	12,50%
Total	2	25,00%	6	75,00%	8	100,00%



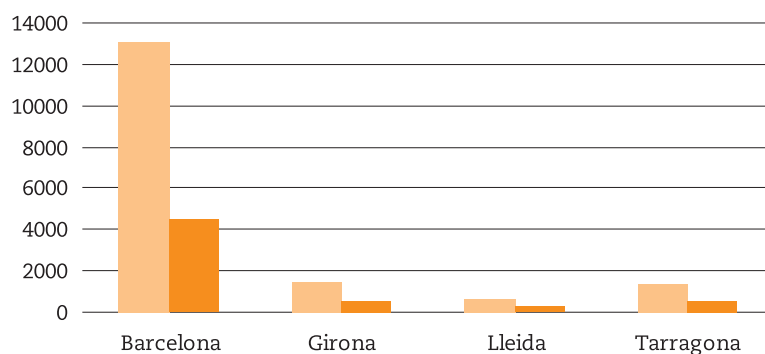
3. Procedencia geográfica de los promotores de las actuaciones del resto de España

			■ Quejas		■ Consultas		Total	
1	Andalucía	Córdoba	1	1,10%			1	1,10%
		Granada	2	2,20%			2	2,20%
		Jaén			1	1,10%	1	1,10%
2	Aragón	Huesca	3	3,30%			3	3,30%
		Teruel	1	1,10%			1	1,10%
		Zaragoza	17	18,68%			17	18,68%
3	Baleares	Baleares	3	3,30%	2	2,20%	5	5,49%
4	Canarias	Las Palmas	1	1,10%		0,00%	1	1,10%
		Santa Cruz de Tenerife	1	1,10%	1	1,10%	2	2,20%
5	Castilla y León	Burgos	1	1,10%	1	1,10%	2	2,20%
		León	2	2,20%			2	2,20%
		Salamanca	1	1,10%			1	1,10%
		Valladolid	2	2,20%	2	2,20%	4	4,40%
6	Castilla-la Mancha	Ciudad Real	1	1,10%	1	1,10%	2	2,20%
7	Galicia	La Coruña	1	1,10%	1	1,10%	2	2,20%
		Pontevedra			1	1,10%	1	1,10%
8	La Rioja	La Rioja	3	3,30%	4	4,40%	7	7,69%
9	Madrid	Madrid	11	12,09%	6	6,59%	17	18,68%
10	País Vasco	Álava	2	2,20%			2	2,20%
		Vizcaya	2	2,20%			2	2,20%
11	Comunidad Valenciana	Alicante	5	5,49%	1	1,10%	6	6,59%
		Castellón			4	4,40%	4	4,40%
		Valencia	6	6,59%		0,00%	6	6,59%
		Total	66	72,53%	25	27,47%	91	100,00%



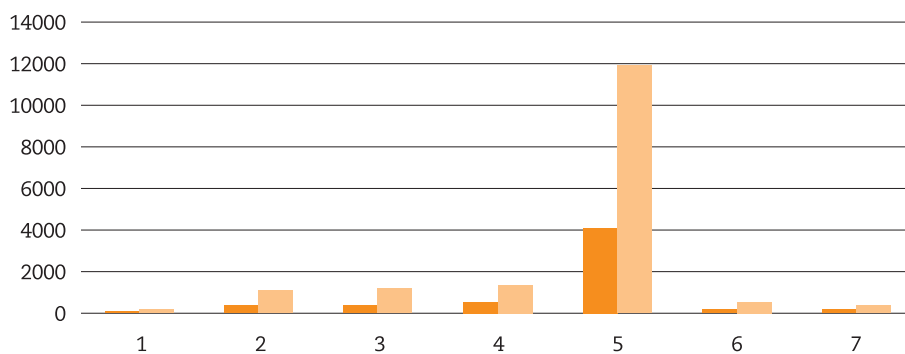
4. Procedencia geográfica de los promotores de las actuaciones de Cataluña según provincias

	■ Consultas		■ Quejas		Total	
Barcelona	13.068	58,27%	4.487	20,01%	17.555	78,28%
Girona	1.461	6,51%	542	2,42%	2.003	8,93%
Lleida	655	2,92%	282	1,26%	937	4,18%
Tarragona	1.373	6,12%	558	2,49%	1.931	8,61%
Total	16.557	73,83%	5.869	26,17%	22.426	100,00%



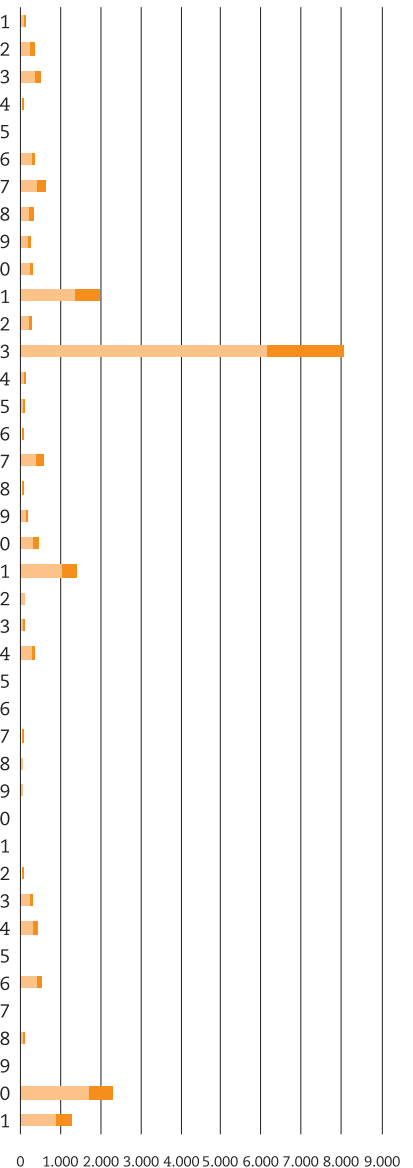
5. Procedencia geográfica de los promotores de las actuaciones de Cataluña según el ámbito territorial

	■ Consultas		■ Quejas		Total	
1 Alt Pirineu i Aran	82	0,37%	199	0,89%	281	1,25%
2 Camp de Tarragona	406	1,81%	1.050	4,68%	1.456	6,49%
3 Comarcas centrales	393	1,75%	1.148	5,12%	1.541	6,87%
4 Comarcas gerundenses	515	2,30%	1.382	6,16%	1.897	8,46%
5 Metropolitano	4.105	18,30%	11.949	53,28%	16.054	71,59%
6 Ponent	216	0,96%	506	2,26%	722	3,22%
7 Terres de l'Ebre	152	0,68%	323	1,44%	475	2,12%
Total	5.869	26,17%	16.557	73,83%	22.426	100,00%

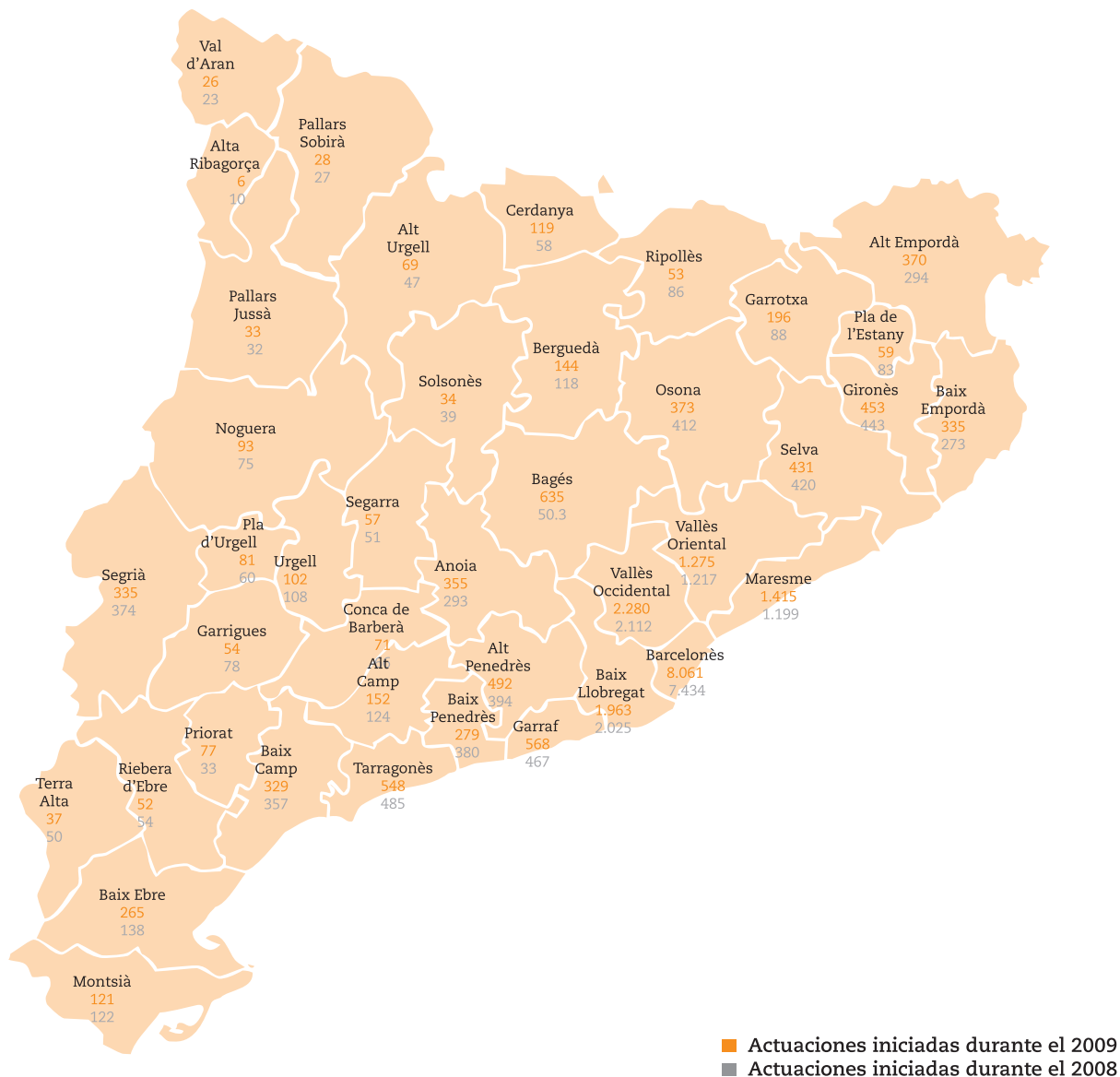


6. Procedencia geográfica de los promotores de las actuaciones por comarcas

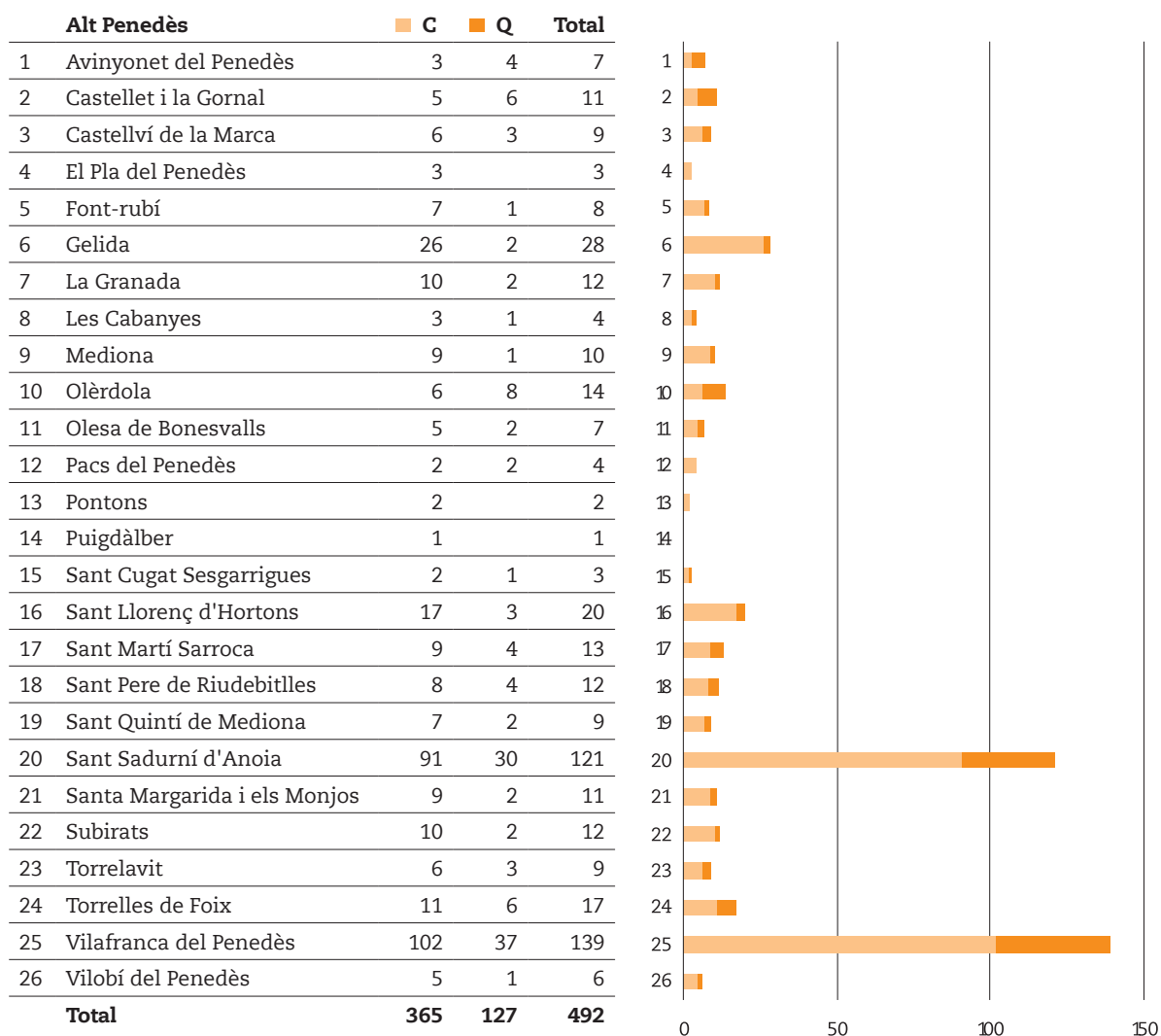
	Comarca	■ Consultas		■ Quejas		Total	
1	Alt Camp	105	0,47%	47	0,21%	152	0,68%
2	Alt Empordà	263	1,17%	107	0,48%	370	1,65%
3	Alt Penedès	365	1,63%	127	0,57%	492	2,19%
4	Alt Urgell	46	0,21%	23	0,10%	69	0,31%
5	Alta Ribagorça	5	0,02%	1	0,00%	6	0,03%
6	Anoia	290	1,29%	65	0,29%	355	1,58%
7	Bages	441	1,97%	194	0,87%	635	2,83%
8	Baix Camp	227	1,01%	102	0,45%	329	1,47%
9	Baix Ebre	162	0,72%	103	0,46%	265	1,18%
10	Baix Empordà	258	1,15%	77	0,34%	335	1,49%
11	Baix Llobregat	1.360	6,06%	603	2,69%	1.963	8,75%
12	Baix Penedès	202	0,90%	77	0,34%	279	1,24%
13	Barcelonès	6.166	27,49%	1.895	8,45%	8.061	35,94%
14	Berguedà	102	0,45%	42	0,19%	144	0,64%
15	Cerdanya	85	0,38%	34	0,15%	119	0,53%
16	Conca de Barberà	47	0,21%	24	0,11%	71	0,32%
17	Garraf	408	1,82%	160	0,71%	568	2,53%
18	Garrigues	42	0,19%	12	0,05%	54	0,24%
19	Garrotxa	129	0,58%	67	0,30%	196	0,87%
20	Gironès	333	1,48%	120	0,54%	453	2,02%
21	Maresme	1.026	4,58%	389	1,73%	1.415	6,31%
22	Montsià	101	0,45%	20	0,09%	121	0,54%
23	Noguera	74	0,33%	19	0,08%	93	0,41%
24	Osona	292	1,30%	81	0,36%	373	1,66%
25	Pallars Jussà	26	0,12%	7	0,03%	33	0,15%
26	Pallars Sobirà	20	0,09%	8	0,04%	28	0,12%
27	Pla de l'Estany	40	0,18%	19	0,08%	59	0,26%
28	Pla d'Urgell	62	0,28%	19	0,08%	81	0,36%
29	Priorat	56	0,25%	21	0,09%	77	0,34%
30	Ribera d'Ebre	35	0,16%	17	0,08%	52	0,23%
31	Ripollès	45	0,20%	8	0,04%	53	0,24%
32	Segarra	40	0,18%	17	0,08%	57	0,25%
33	Segrià	234	1,04%	101	0,45%	335	1,49%
34	Selva	314	1,40%	117	0,52%	431	1,92%
35	Solsonès	23	0,10%	11	0,05%	34	0,15%
36	Tarragonès	413	1,84%	135	0,60%	548	2,44%
37	Terra Alta	25	0,11%	12	0,05%	37	0,16%
38	Urgell	54	0,24%	48	0,21%	102	0,45%
39	Val d'Aran	17	0,08%	9	0,04%	26	0,12%
40	Vallès Occidental	1.723	7,68%	557	2,48%	2.280	10,17%
41	Vallès Oriental	901	4,02%	374	1,67%	1.275	5,69%
	Total	16.557	73,83%	5.869	26,17%	22.426	100%



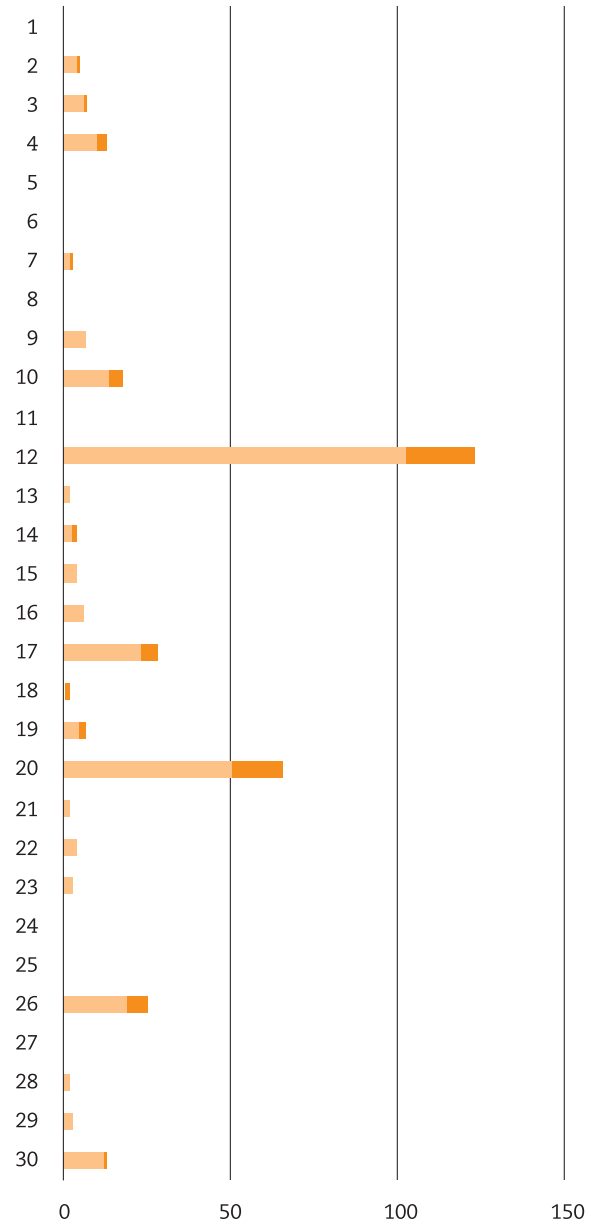
7. Mapa de la procedencia geográfica de las actuaciones del 2009 y 2008

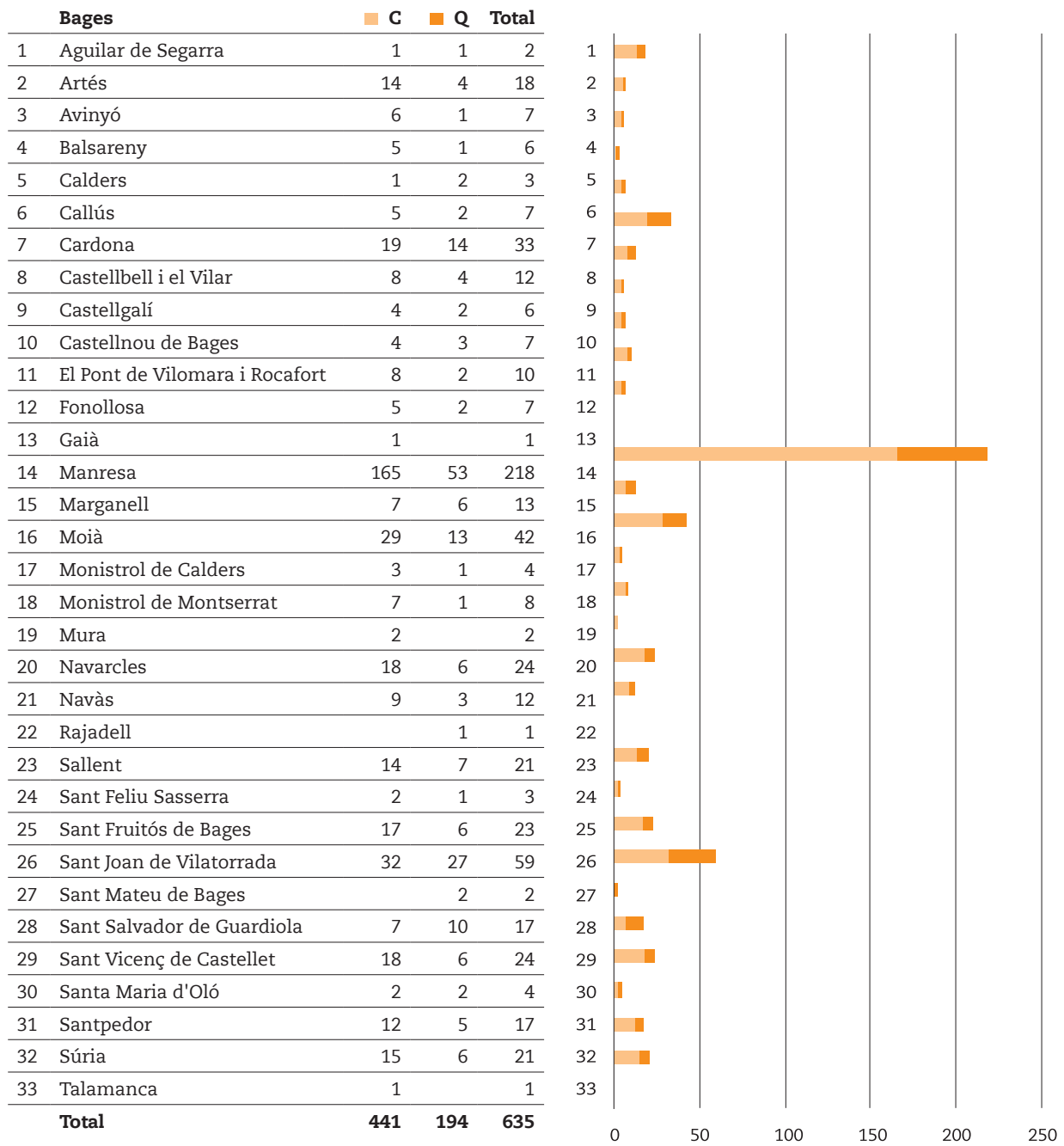


8. Procedencia geográfica de los promotores de las actuaciones según los municipios Barcelona

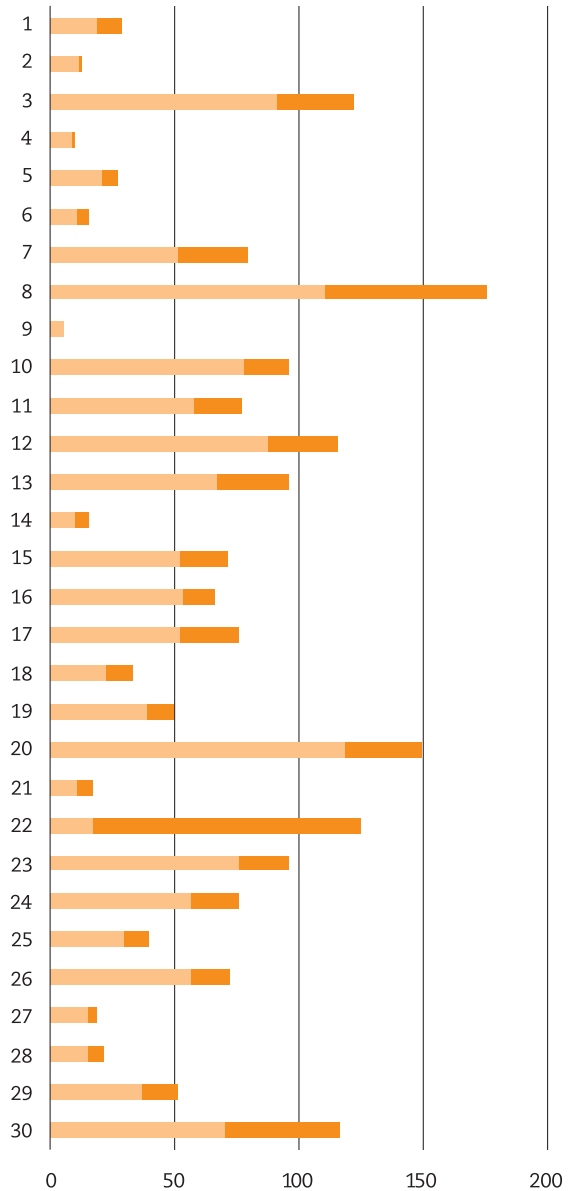


	Anoia	C	Q	Total
1	Argençola		1	1
2	Cabrera d'Igualada	4	1	5
3	Calaf	6	1	7
4	Capellades	10	3	13
5	Carme		1	1
6	Castellfollit de Riubregós	1		1
7	Castellolí	2	1	3
8	Copons	1		1
9	El Bruc	7		7
10	Els Hostalets de Pierola	14	4	18
11	Els Prats de Rei		1	1
12	Igualada	103	20	123
13	Jorba	2		2
14	La Llacuna	3	1	4
15	La Pobla de Claramunt	4		4
16	La Torre de Claramunt	6		6
17	Masquefa	23	5	28
18	Montmaneu	1	1	2
19	Òdena	5	2	7
20	Piera	51	15	66
21	Pujalt	2		2
22	Rubió	4		4
23	Sant Martí de Tous	3		3
24	Sant Martí Sesgueioles	1		1
25	Sant Pere Sallavinera	1		1
26	Santa Margarida de Montbui	19	6	25
27	Santa Maria de Miralles		1	1
28	Vallbona d'Anoia	2		2
29	Veciana	3		3
30	Vilanova del Camí	12	1	13
	Total	290	65	355

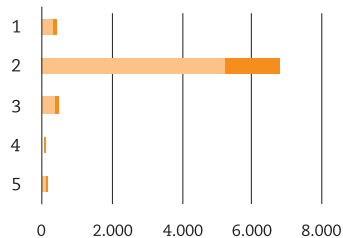




Baix Llobregat		C	Q	Total
1	Abrera	19	10	29
2	Begues	12	1	13
3	Castelldefels	92	31	123
4	Castellví de Rosanes	9	1	10
5	Cervelló	21	6	27
6	Collbató	11	4	15
7	Corbera de Llobregat	52	28	80
8	Cornellà de Llobregat	111	65	176
9	El Papiol	5		5
10	El Prat de Llobregat	78	18	96
11	Esparreguera	58	19	77
12	Esplugues de Llobregat	88	28	116
13	Gavà	67	29	96
14	La Palma de Cervelló	10	5	15
15	Martorell	53	19	72
16	Molins de Rei	54	12	66
17	Olesa de Montserrat	53	23	76
18	Pallejà	23	11	34
19	Sant Andreu de la Barca	39	11	50
20	Sant Boi de Llobregat	119	31	150
21	Sant Climent de Llobregat	11	6	17
22	Sant Esteve Sesrovires	17	108	125
23	Sant Feliu de Llobregat	76	20	96
24	Sant Joan Despí	57	19	76
25	Sant Just Desvern	30	10	40
26	Sant Vicenç dels Horts	57	16	73
27	Santa Coloma de Cervelló	15	4	19
28	Torrelles de Llobregat	15	7	22
29	Vallirana	37	15	52
30	Viladecans	71	46	117
Total		1.360	603	1.963

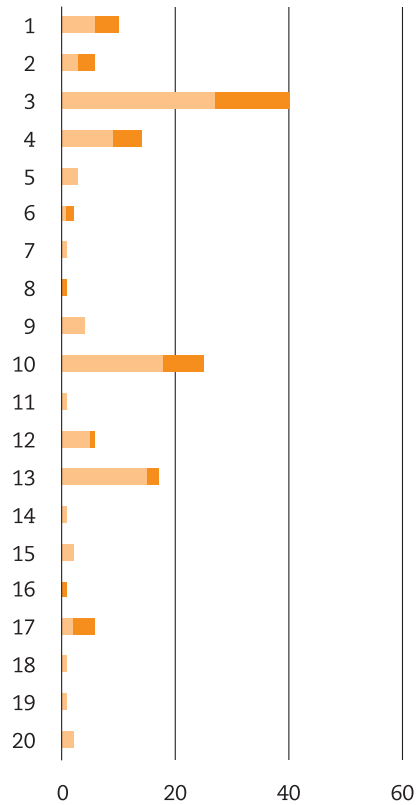


Barcelonès		C	Q	Total
1	Badalona	335	102	437
2	Barcelona	5.254	1.575	6.829
3	L'Hospitalet de Llobregat	382	116	498
4	Sant Adrià de Besòs	66	45	111
5	Santa Coloma de Gramenet	129	57	186
Total		6.166	1.895	8.061

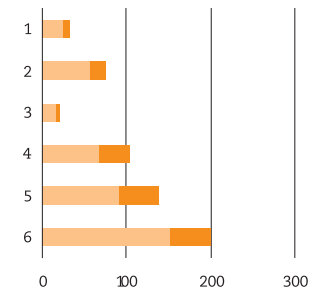


Berguedà		C	Q	Total
1	Avià	6	4	10
2	Bagà	3	3	6
3	Berga	27	13	40
4	Borredà	9	5	14
5	Casserres	3		3
6	Castell de l'Areny	1	1	2
7	Castellar de n'Hug	1		1
8	Castellar del Riu		1	1
9	Cercs	4		4
10	Gironella	18	7	25
11	Gósol*	1		1
12	Guardiola de Berguedà	5	1	6
13	La Pobla de Lillet	15	2	17
14	L'Espunyola	1		1
15	Montclar	2		2
16	Olvan		1	1
17	Puig-reig	2	4	6
18	Sant Julià de Cerdanyola	1		1
19	Vallcebre	1		1
20	Vilada	2		2
Total		102	42	144

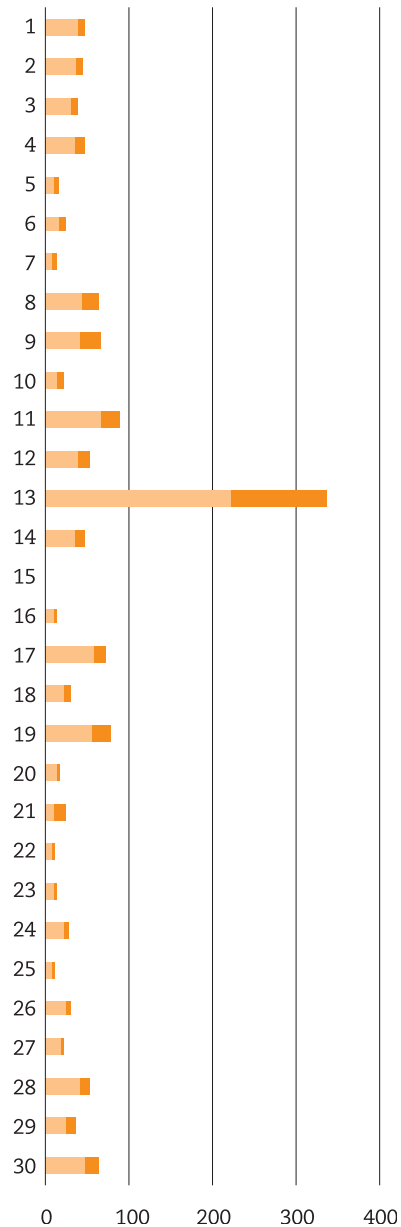
* Província de Lleida



Garraf		C	Q	Total
1	Canyelles	25	8	33
2	Cubelles	57	17	74
3	Olivella	17	4	21
4	Sant Pere de Ribes	66	37	103
5	Sitges	91	46	137
6	Vilanova i la Geltrú	152	48	200
Total		408	160	568



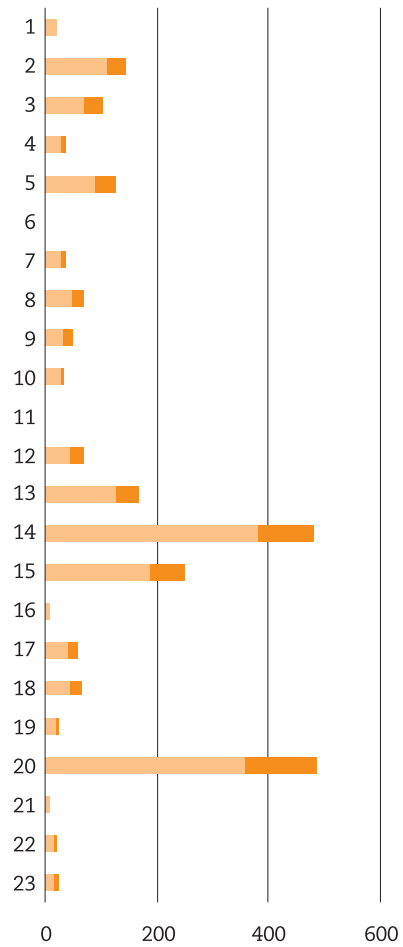
Maresme		C	Q	Total
1	Alella	38	9	47
2	Arenys de Mar	35	10	45
3	Arenys de Munt	31	8	39
4	Argentona	36	10	46
5	Cabrera de Mar	10	8	18
6	Cabrils	17	7	24
7	Caldes d'Estrac	9	5	14
8	Calella	44	20	64
9	Canet de Mar	42	25	67
10	Dosrius	13	10	23
11	El Masnou	67	23	90
12	Malgrat de Mar	40	13	53
13	Mataró	223	112	335
14	Montgat	37	9	46
15	Òrrius	2		2
16	Palafolls	10	3	13
17	Pineda de Mar	57	14	71
18	Premià de Dalt	23	8	31
19	Premià de Mar	55	24	79
20	Sant Andreu de Llavaneres	13	3	16
21	Sant Gebrià de Vallalta	12	12	24
22	Sant Iscle de Vallalta	9	1	10
23	Sant Pol de Mar	12	3	15
24	Sant Vicenç de Montalt	23	4	27
25	Santa Susanna	8	2	10
26	Teià	24	7	31
27	Tiana	19	3	22
28	Tordera	43	10	53
29	Vilassar de Dalt	26	11	37
30	Vilassar de Mar	48	15	63
Total		1.026	389	1.415



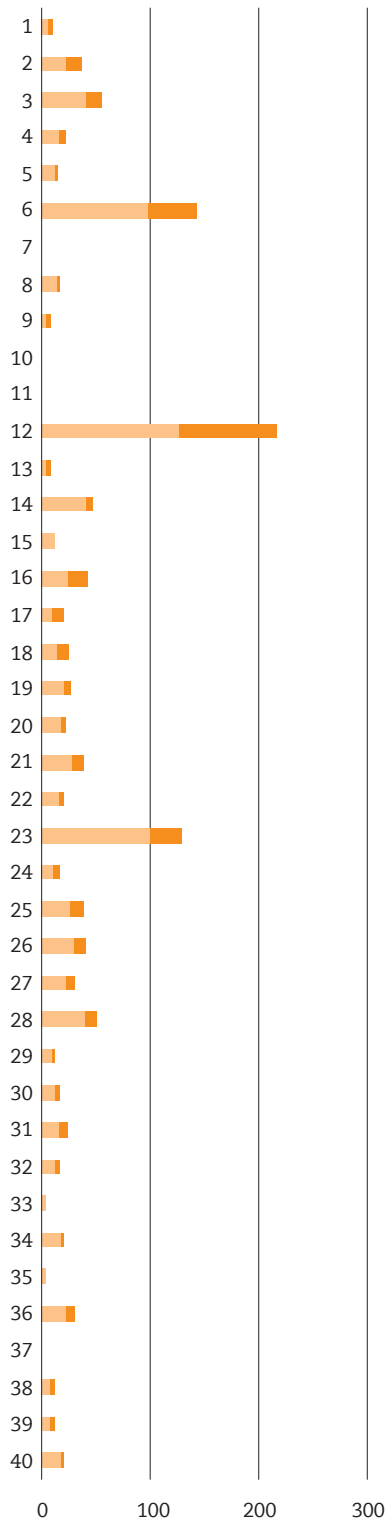
Osona		C	Q	Total
1	Balenyà	9	2	11
2	Calldetenes		5	5
3	Centelles	11	6	17
4	Collsuspina		2	2
5	Espinelves*	1		1
6	Folgueroles	8	2	10
7	Gurb	4	1	5
8	Les Masies de Roda	1	2	3
9	Les Masies de Voltregà	6		6
10	Lluçà	1		1
11	Malla	1		1
12	Manlleu	28	2	30
13	Montesquiu	3	3	6
14	Muntanyola	1	1	2
15	Olost	1		1
16	Perafita	1		1
17	Prats de Lluçanès	1	1	2
18	Roda de Ter	12	4	16
19	Sant Bartomeu del Grau	2	1	3
20	Sant Hipòlit de Voltregà	6	3	9
21	Sant Julià de Vilatorrada	4	2	6
22	Sant Martí d'Albars	1		1
23	Sant Martí de Centelles	5		5
24	Sant Pere de Torelló	5		5
25	Sant Quirze de Besora	5	2	7
26	Sant Vicenç de Torelló	4	1	5
27	Santa Eugènia de Berga	8	1	9
28	Santa Eulàlia de Riuprimer	6		6
29	Santa Maria de Corcó	6	1	7
30	Seva	3	2	5
31	Taradell	14	2	16
32	Tavèrnoles	1		1
33	Tona	8	5	13
34	Torelló	29	7	36
35	Vic	91	23	114
36	Viladrau*	4		4
37	Vilanova de Sau	1		1
Total		292	81	373

* Provincia de Girona

Vallès Occidental		C	Q	Total
1	Badia del Vallès	20	2	22
2	Barberà del Vallès	112	30	142
3	Castellar del Vallès	69	34	103
4	Castellbisbal	30	7	37
5	Cerdanyola del Vallès	92	36	128
6	Gallifa		1	1
7	Matadepera	29	8	37
8	Montcada i Reixac	51	18	69
9	Palau-solità i Plegamans	34	17	51
10	Polinyà	27	6	33
11	Rellinars		1	1
12	Ripollet	46	22	68
13	Rubí	126	41	167
14	Sabadell	381	98	479
15	Sant Cugat del Vallès	189	61	250
16	Sant Llorenç Savall	8	2	10
17	Sant Quirze del Vallès	41	16	57
18	Santa Perpètua de Mogoda	47	19	66
19	Sentmenat	21	4	25
20	Terrassa	359	124	483
21	Ullastrell	8	1	9
22	Vacarisses	16	3	19
23	Viladecavalls	17	6	23
Total		1.723	557	2.280



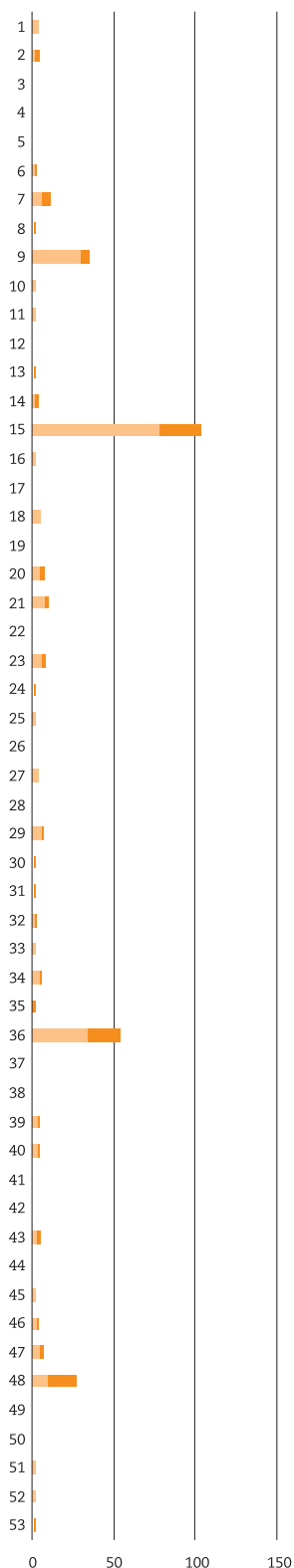
Vallès Oriental		C	Q	Total
1	Aiguafreda	7	3	10
2	Bigues i Riells	22	14	36
3	Caldes de Montbui	40	15	55
4	Canovelles	16	7	23
5	Cànoves i Samalús	12	2	14
6	Cardedeu	97	46	143
7	Castellcir	1		1
8	Castellterçol	15	2	17
9	Figaró-Montmany	4	4	8
10	Fogars de Montclús	3		3
11	Granera	1		1
12	Granollers	126	90	216
13	Gualba	5	3	8
14	La Garriga	40	6	46
15	La Llagosta	12	1	13
16	La Roca del Vallès	25	18	43
17	L'Ametlla del Vallès	10	10	20
18	Les Franqueses del Vallès	15	10	25
19	Lliçà d'Amunt	20	6	26
20	Lliçà de Vall	18	5	23
21	Llinars del Vallès	28	11	39
22	Martorelles	17	4	21
23	Mollet del Vallès	99	29	128
24	Montmeló	11	5	16
25	Montornès del Vallès	26	13	39
26	Parets del Vallès	31	10	41
27	Sant Antoni de Vilamajor	22	9	31
28	Sant Celoni	41	10	51
29	Sant Esteve de Palautordera	10	2	12
30	Sant Feliu de Codines	12	5	17
31	Sant Fost de Campsentelles	17	7	24
32	Sant Pere de Vilamajor	13	4	17
33	Sant Quirze Safaja	4	1	5
34	Santa Eulàlia de Ronçana	18	3	21
35	Santa Maria de Martorelles	4	1	5
36	Santa Maria de Palautordera	23	8	31
37	Tagamanent	1		1
38	Vallgorguina	8	4	12
39	Vallromanes	9	3	12
40	Vilanova del Vallès	18	3	21
Total		901	374	1.275



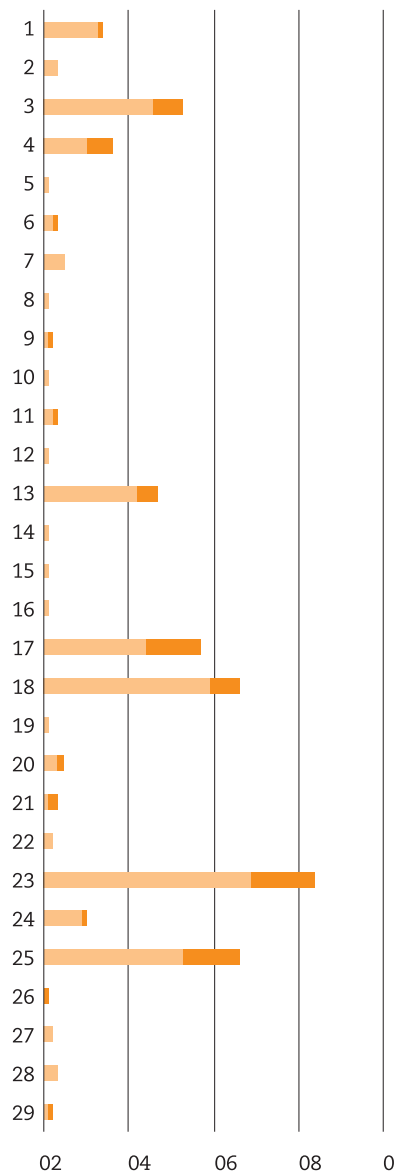
Girona

	Alt Empordà	C	Q	Total
1	Agullana	4		4
2	Avinyonet de Puigventós	2	3	5
3	Bàscara	1		1
4	Boadella i les Escaules		1	1
5	Borrassà	1		1
6	Cabanes	2	1	3
7	Cadaqués	6	5	11
8	Cantallops	1	1	2
9	Castelló d'Empúries	30	5	35
10	Cistella	2		2
11	Darnius	2		2
12	El Far d'Empordà	1		1
13	El Port de la Selva	1	1	2
14	Espolla	2	2	4
15	Figueres	79	25	104
16	Fortià	2		2
17	Garriguella	1		1
18	La Jonquera	5		5
19	La Vajol	1		1
20	L'Armentera	5	3	8
21	L'Escala	8	2	10
22	Lladó	1		1
23	Llançà	6	2	8
24	Llers	1	1	2
25	Maçanet de Cabrenys	2		2
26	Mollet de Peralada	1		1
27	Navata	4		4
28	Ordis	1		1
29	Palau-saverdera	6	1	7
30	Pau	1	1	2
31	Pedret i Marzà	1	1	2
32	Peralada	2	1	3
33	Pont de Molins	2		2
34	Portbou	5	1	6
35	Rabós		2	2
36	Roses	34	20	54
37	Sant Climent Sescebes	1		1
38	Sant Llorenç de la Muga		1	1
39	Sant Miquel de Fluvià	4	1	5
40	Sant Pere Pescador	4	1	5
41	Santa Llogaia d'Alguema	1		1
42	Saus		1	1
43	Siurana	3	2	5
44	Terrades	1		1
45	Torroella de Fluvià	2		2
46	Ventalló	3	1	4
47	Vilabertran	5	2	7
48	Vilafant	10	17	27

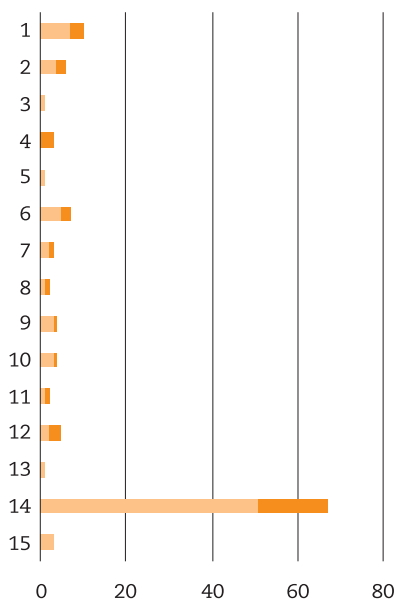
49	Vilajuïga	1		1
50	Vilamacolum		1	1
51	Vilamalla	2		2
52	Vilanant	2		2
53	Vila-sacra	1	1	2
Total		263	107	370



Baix Empordà			
	C	Q	Total
1 Begur	13	1	14
2 Bellcaire d'Empordà	3		3
3 Calonge	26	7	33
4 Castell-Platja d'Aro	10	6	16
5 Colomers	1		1
6 Corçà	2	1	3
7 Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura	5		5
8 Fontanilles	1		1
9 Forallac	1	1	2
10 Garrigoles	1		1
11 Gualta	2	1	3
12 Jafre	1		1
13 La Bisbal d'Empordà	22	5	27
14 La Pera	1		1
15 La Tallada d'Empordà	1		1
16 Mont-ras	1		1
17 Palafrugell	24	13	37
18 Palamós	39	7	46
19 Palau-sator	1		1
20 Pals	3	2	5
21 Parlavà	1	2	3
22 Rupià	2		2
23 Sant Feliu de Guíxols	49	15	64
24 Santa Cristina d'Aro	9	1	10
25 Torroella de Montgrí	33	13	46
26 Ultramort		1	1
27 Vall-llobrega	2		2
28 Verges	3		3
29 Vilopriu	1	1	2
Total	258	77	335

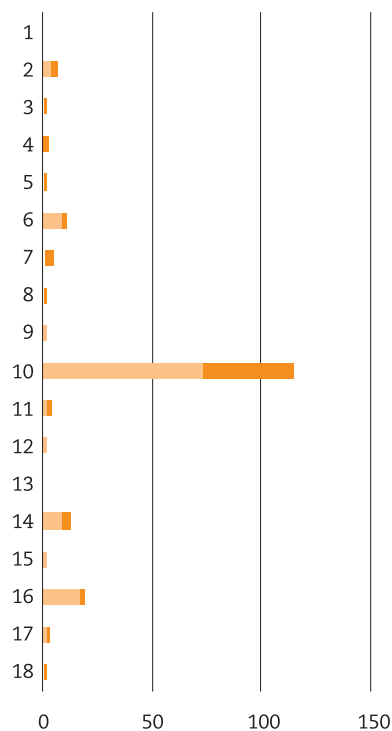


Cerdanya			
	C	Q	Total
1 Alp	7	3	10
2 Bellver de Cerdanya*	4	2	6
3 Bolvir	1		1
4 Das		3	3
5 Fontanals de Cerdanya	1		1
6 Ger	5	2	7
7 Guils de Cerdanya	2	1	3
8 Isòvol	1	1	2
9 Lles de Cerdanya*	3	1	4
10 Llívia	3	1	4
11 Montellà i Martinet*	1	1	2
12 Prats i Sansor*	2	3	5
13 Prullans*	1		1
14 Puigcerdà	51	16	67
15 Urús	3		3
Total	85	34	119

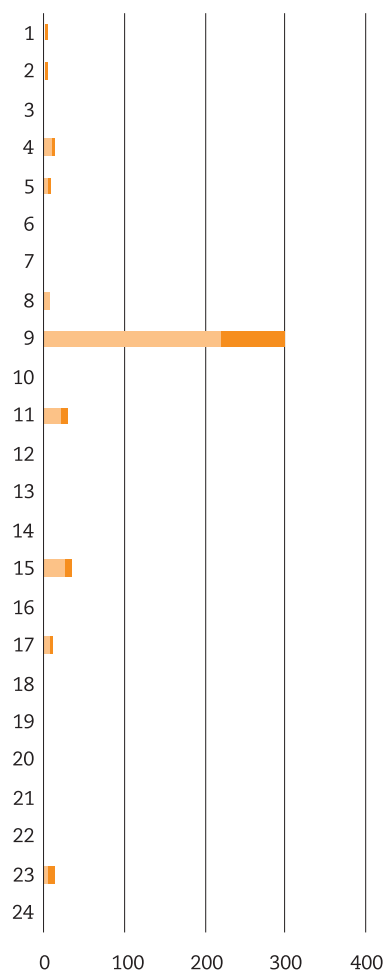


* Provincia de Lleida

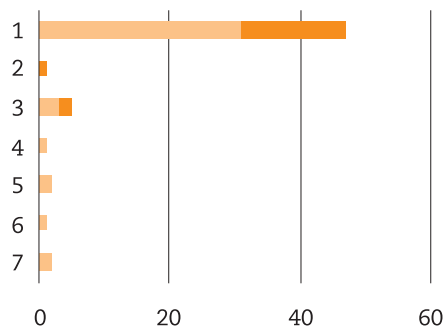
Garrotxa		C	Q	Total
1	Argelaguer	1		1
2	Besalú	4	3	7
3	Castellfollit de la Roca	1	1	2
4	La Vall de Bianya		3	3
5	La Vall d'en Bas	1	1	2
6	Les Planes d'Hostoles	9	2	11
7	Les Preses	1	4	5
8	Maià de Montcal	1	1	2
9	Montagut i Oix	2		2
10	Olot	73	42	115
11	Riudaura	2	2	4
12	Sales de Llierca	2		2
13	Sant Aniol de Finestres	1		1
14	Sant Feliu de Pallerols	9	4	13
15	Sant Jaume de Llierca	2		2
16	Sant Joan les Fonts	17	2	19
17	Santa Pau	2	1	3
18	Tortellà	1	1	2
Total		129	67	196



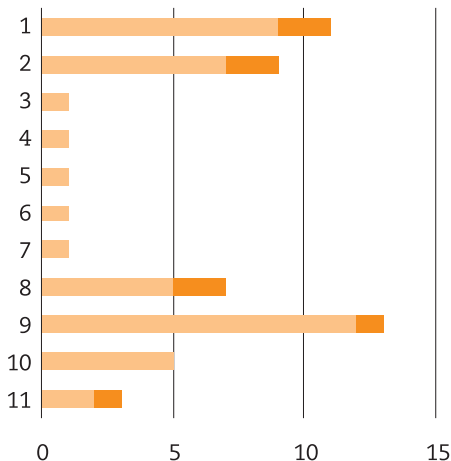
Gironès		C	Q	Total
1	Bescanó	3	3	6
2	Bordils	4	1	5
3	Canet d'Adri	1	1	2
4	Cassà de la Selva	12	2	14
5	Celrà	5	2	7
6	Cervià de Ter	1	2	3
7	Flaçà	3		3
8	Fornells de la Selva	8	1	9
9	Girona	220	79	299
10	Juià		1	1
11	Llagostera	23	6	29
12	Llambilles	1	1	2
13	Madremanya	2		2
14	Quart	1	1	2
15	Salt	28	8	36
16	Sant Andreu Salou	1		1
17	Sant Gregori	9	1	10
18	Sant Joan de Mollet	1	1	2
19	Sant Jordi Desvalls		1	1
20	Sant Julià de Ramis	1		1
21	Sant Martí de Llémena	1	1	2
22	Sant Martí Vell		1	1
23	Sarrià de Ter	6	7	13
24	Vilablareix	2		2
Total		333	120	453



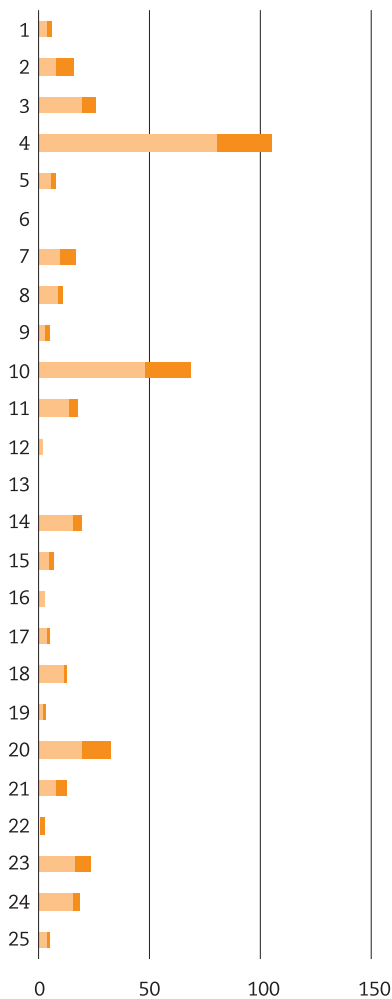
Pla de l'Estany		C	Q	Total
1	Banyoles	31	16	47
2	Camós		1	1
3	Cornellà del Terri	3	2	5
4	Palol de Revardit	1		1
5	Porqueres	2		2
6	Sant Miquel de Campmajor	1		1
7	Serinyà	2		2
Total		40	19	59



Ripollès		C	Q	Total
1	Campdevàdol	9	2	11
2	Camprodon	7	2	9
3	Llanars	1		1
4	Molló	1		1
5	Pardines	1		1
6	Planoles	1		1
7	Queralbs	1		1
8	Ribes de Freser	5	2	7
9	Ripoll	12	1	13
10	Sant Joan de les Abadesses	5		5
11	Vilallonga de Ter	2	1	3
Total		45	8	53

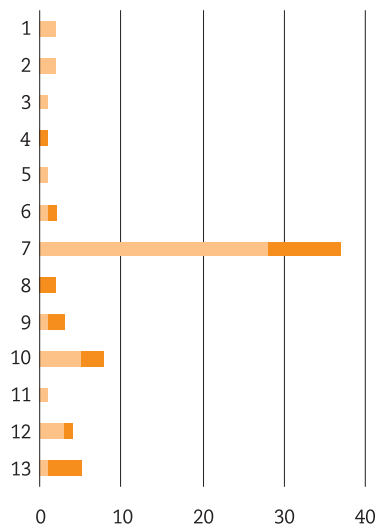


Selva		C	Q	Total
1	Amer	4	2	6
2	Anglès	8	8	16
3	Arbúcies	20	5	25
4	Blanes	80	25	105
5	Breda	6	2	8
6	Brunyola	1		1
7	Caldes de Malavella	10	7	17
8	Hostalric	9	2	11
9	La Cellera de Ter	3	2	5
10	Lloret de Mar	48	21	69
11	Maçanet de la Selva	14	4	18
12	Massanes	2		2
13	Osor	1		1
14	Riells i Viabrea	16	4	20
15	Riudarenes	5	2	7
16	Riudellots de la Selva	3		3
17	Sant Feliu de Buixalleu	4	1	5
18	Sant Hilari Sacalm	12	1	13
19	Sant Julià del Llor i Bonmatí	2	1	3
20	Santa Coloma de Farners	20	12	32
21	Sils	8	5	13
22	Susqueda	1	2	3
23	Tossa de Mar	17	7	24
24	Vidreres	16	3	19
25	Vilobí d'Onyar	4	1	5
Total		314	117	431

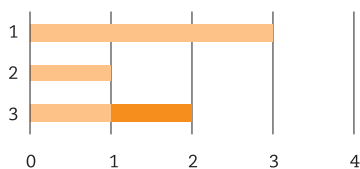


Lleida

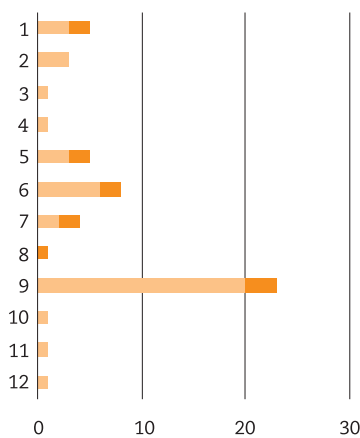
Alt Urgell		C	Q	Total
1	Alàs i Cerc	2		2
2	Bassella	2		2
3	Coll de Nargó	1		1
4	El Pont de Bar		1	1
5	Estamariu	1		1
6	Fígols i Alinyà	1	1	2
7	La Seu d'Urgell	28	9	37
8	Les Valls d'Aguilar		2	2
9	Les Valls de Valira	1	2	3
10	Montferrer i Castellbò	5	3	8
11	Organyà	1		1
12	Peramola	3	1	4
13	Ribera d'Urgellet	1	4	5
Total		46	23	69



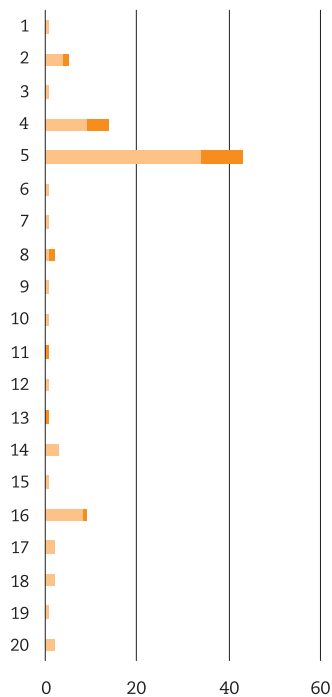
Alta Ribagorça		C	Q	Total
1	El Pont de Suert	3		3
2	La Vall de Boí	1		1
3	Vilaller	1	1	2
Total		5	1	6



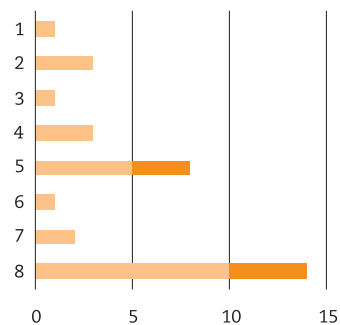
Garrigues		C	Q	Total
1	Arbeca	3	2	5
2	Cervià de les Garrigues	3		3
3	El Vilosell	1		1
4	Granyena de les Garrigues	1		1
5	Juncosa	3	2	5
6	Juneda	6	2	8
7	La Floresta	2	2	4
8	L'Albi		1	1
9	Les Borges Blanques	20	3	23
10	L'Espluga Calba	1		1
11	Puiggròs	1		1
12	Vinaixa	1		1
Total		42	12	54



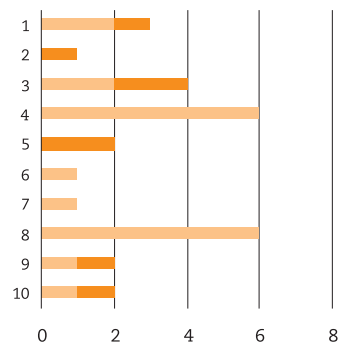
Noguera		C	Q	Total
1	Àger	1		1
2	Albesa	4	1	5
3	Algerri	1		1
4	Artesa de Segre	9	5	14
5	Balaguer	34	9	43
6	Cabanabona	1		1
7	Camarasa	1		1
8	Castelló de Farfanya	1	1	2
9	Cubells	1		1
10	La Baronia de Rialb	1		1
11	La Sentiu de Sió		1	1
12	Les Avellanes i Santa Linya	1		1
13	Menàrguens		1	1
14	Oliola	3		3
15	Os de Balaguer	1		1
16	Ponts	8	1	9
17	Preixens	2		2
18	Térmens	2		2
19	Torrelameu	1		1
20	Vallfogona de Balaguer	2		2
Total		74	19	93



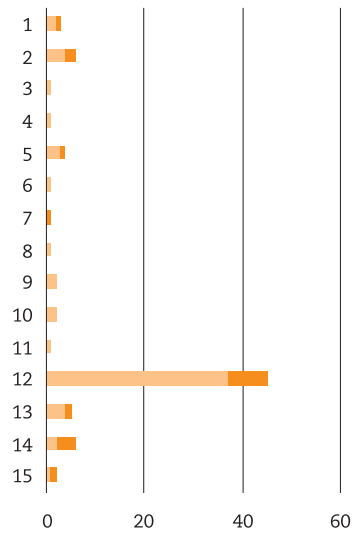
Pallars Jussà		C	Q	Total
1	Abella de la Conca	1		1
2	Conca de Dalt	3		3
3	Gavet de la Conca	1		1
4	Isona i Conca Dellà	3		3
5	La Pobla de Segur	5	3	8
6	La Torre de Cabdella	1		1
7	Salàs de Pallars	2		2
8	Tremp	10	4	14
Total		26	7	33



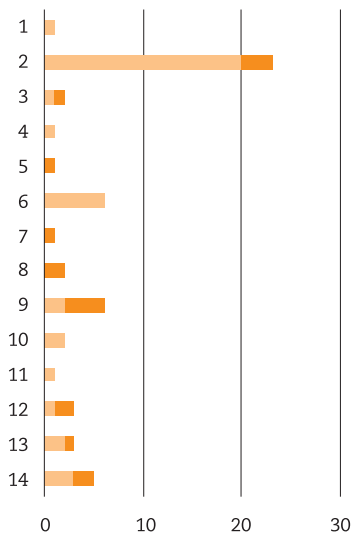
Pallars Sobirà		C	Q	Total
1	Alins	2	1	3
2	Alt Àneu		1	1
3	Baix Pallars	2	2	4
4	Esterrí d'Àneu	6		6
5	La Guingueta d'Àneu		2	2
6	Lladorre	1		1
7	Llavorsí	1		1
8	Sort	6		6
9	Tírvia	1	1	2
10	Vall de Cardós	1	1	2
Total		46	15	61



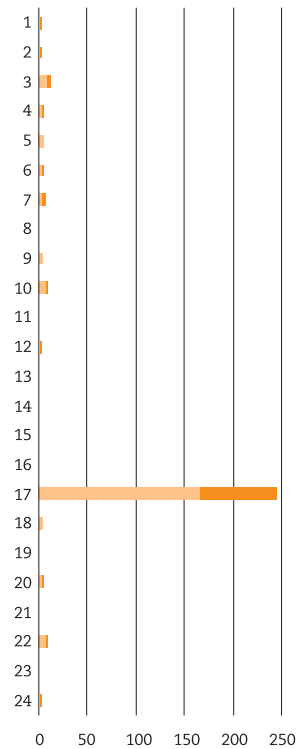
Pla d'Urgell		C	Q	Total
1	Barbens	2	1	3
2	Bell-lloc d'Urgell	4	2	6
3	Bellvís	1		1
4	Castellnou de Seana	1		1
5	El Palau d'Anglesola	3	1	4
6	El Poal	1		1
7	Fondarella		1	1
8	Golmés	1		1
9	Ivars d'Urgell	2		2
10	Linyola	2		2
11	Miralcamp	1		1
12	Mollerussa	37	8	45
13	Sidamon	4	1	5
14	Torregrossa	2	4	6
15	Vilanova de Bellpuig	1	1	2
Total		62	19	81



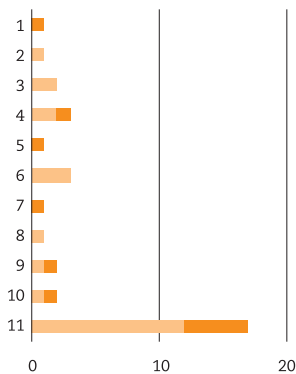
Segarra		C	Q	Total
1	Biosca	1		1
2	Cervera	20	3	23
3	Els Plans de Sió	1	1	2
4	Estaràs	1		1
5	Granyanella		1	1
6	Guissona	6		6
7	Les Oluges		1	1
8	Massoteres		2	2
9	Montoliu de Segarra	2	4	6
10	Ribera d'Ondara	2		2
11	Sanaüja	1		1
12	Sant Guim de Freixenet	1	2	3
13	Sant Ramon	2	1	3
14	Torà	3	2	5
Total		40	17	57



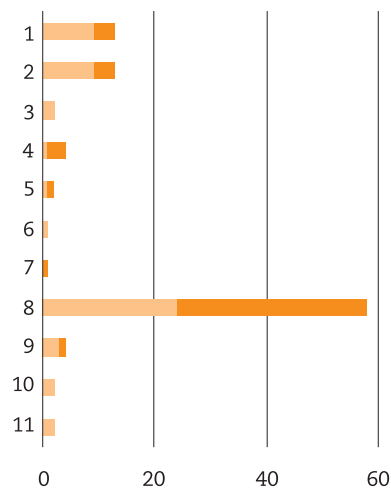
Segrià		C	Q	Total
1	Aitona	2	2	4
2	Albatàrrec	2	1	3
3	Alcarràs	9	3	12
4	Alcoletge	4	1	5
5	Alfarràs	5		5
6	Alguaire	3	2	5
7	Almacelles	4	3	7
8	Almatret		1	1
9	Almenar	4		4
10	Alpicat	8	2	10
11	Benavent de Segrià	1	1	2
12	Corbins	2	1	3
13	Els Alamús	1		1
14	Gimenells i el Pla de la Font	1	1	2
15	La Granja d'Escarp	2		2
16	Llardecans	1		1
17	Lleida	166	78	244
18	Puigverd de Lleida	3		3
19	Rosselló		1	1
20	Seròs	3	2	5
21	Sudanell	1		1
22	Torrefarrera	8	1	9
23	Torres de Segre	2		2
24	Vilanova de la Barca	2	1	3
Total		234	101	335



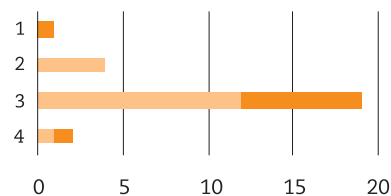
Solsonès		C	Q	Total
1	Castellar de la Ribera		1	1
2	Clariana de Cardener	1		1
3	La Coma i la Pedra	2		2
4	Navès	2	1	3
5	Odèn		1	1
6	Olius	3		3
7	Pinell de Solsonès		1	1
8	Pinós	1		1
9	Riner	1	1	2
10	Sant Llorenç de Morunys	1	1	2
11	Solsona	12	5	17
Total		23	11	34



Urgell		C	Q	Total
1	Agramunt	9	4	13
2	Bellpuig	9	4	13
3	Ciutadilla	2		2
4	La Fuliola	1	3	4
5	Ossó de Sió	1	1	2
6	Puigverd d'Agramunt	1		1
7	Sant Martí de Riucorb		1	1
8	Tàrrega	24	34	58
9	Tornabous	3	1	4
10	Verdú	2		2
11	Vilagrassa	2		2
Total		54	48	102

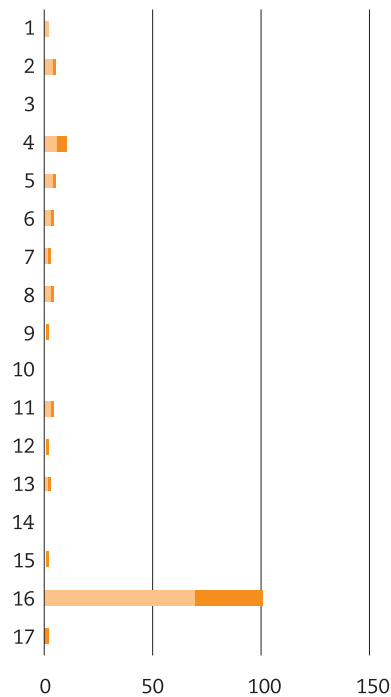


Val d'Aran		C	Q	Total
1	Es Bòrdes		1	1
2	Naut Aran	4		4
3	Vielha e Mijaran	12	7	19
4	Vilamòs	1	1	2
Total		17	9	26

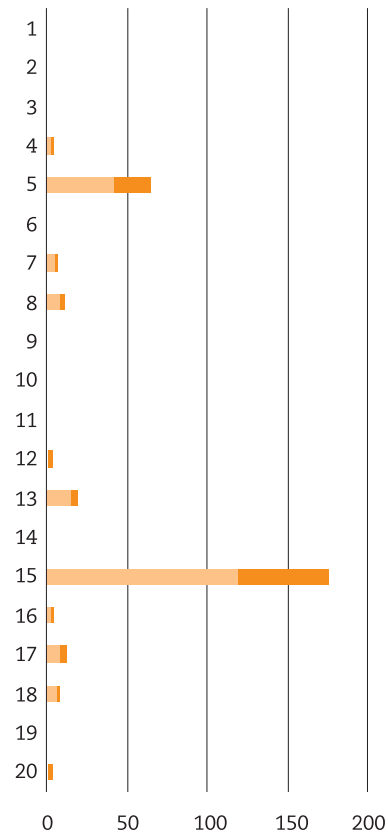


Tarragona

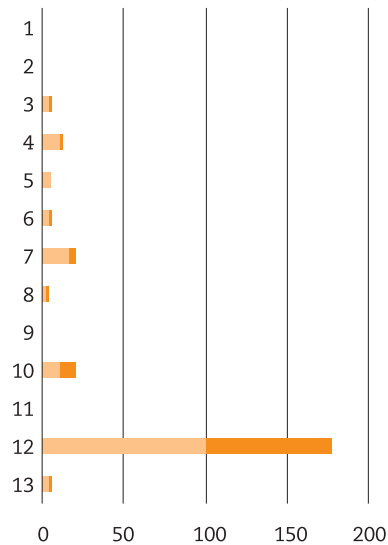
Alt Camp		C	Q	Total
1	Aiguamúrcia	2		2
2	Alcover	4	1	5
3	Alió	1		1
4	Cabra del Camp	6	4	10
5	El Pla de Santa Maria	4	1	5
6	El Pont d'Armentera	3	1	4
7	El Rourell	2	1	3
8	Figuerola del Camp	3	1	4
9	La Riba	1	1	2
10	Montferri	1		1
11	Mont-ral	3	1	4
12	Nulles	1	1	2
13	Puigpelat	2	1	3
14	Rodonyà	1		1
15	Vallmoll	1	1	2
16	Valls	70	31	101
17	Vilabella		2	2
Total		105	47	152



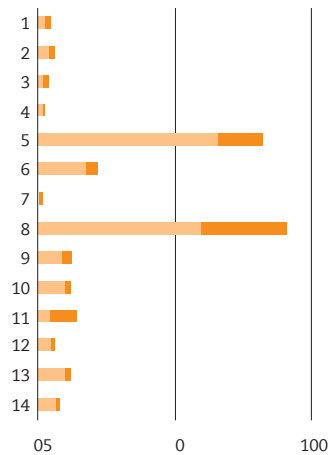
Baix Camp		■ C	■ Q	Total
1	Alforja	1		1
2	Almóster	1	1	2
3	Arbolí		2	2
4	Botarell	3	1	4
5	Cambrils	42	23	65
6	Capafonts	1		1
7	Castellvell del Camp	6	1	7
8	La Selva del Camp	9	2	11
9	L'Aleixar	1		1
10	Les Borges del Camp	2		2
11	Maspujols	1		1
12	Montbrió del Camp	2	2	4
13	Mont-roig del Camp	16	4	20
14	Prades	2		2
15	Reus	120	56	176
16	Riudecols	3	1	4
17	Riudoms	8	4	12
18	Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	7	2	9
19	Vilaplana		1	1
20	Vinyols i els Arcs	2	2	4
Total		227	102	329



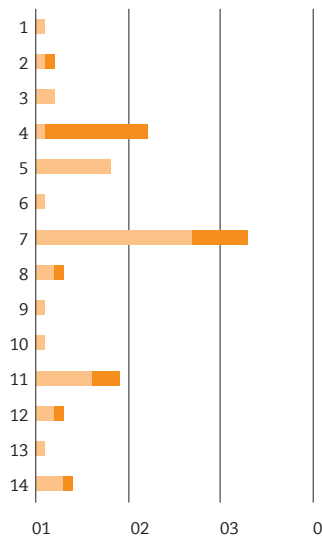
Baix Ebre		■ C	■ Q	Total
1	Aldover		2	2
2	Benifallet	1		1
3	Camarles	4	1	5
4	Deltebre	11	2	13
5	El Perelló	6		6
6	L'Aldea	4	2	6
7	L'Ametlla de Mar	16	5	21
8	L'Ampolla	3	1	4
9	Paüls	1		1
10	Roquetes	11	9	20
11	Tivenys		2	2
12	Tortosa	101	77	178
13	Xerta	4	2	6
Total		162	103	265



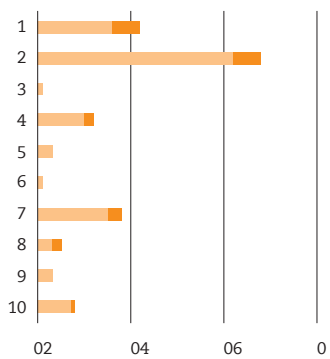
Baix Penedès		C	Q	Total
1	Albinyana	3	2	5
2	Banyeres del Penedès	4	2	6
3	Bellvei	2	2	4
4	Bonastre	2	1	3
5	Calafell	66	16	82
6	Cunit	18	4	22
7	El Montmell	1	1	2
8	El Vendrell	60	31	91
9	La Bisbal del Penedès	9	3	12
10	L'Arboç	10	2	12
11	Llorenç del Penedès	5	9	14
12	Masllorenc	5	1	6
13	Sant Jaume dels Domenys	10	2	12
14	Santa Oliva	7	1	8
Total		202	77	279



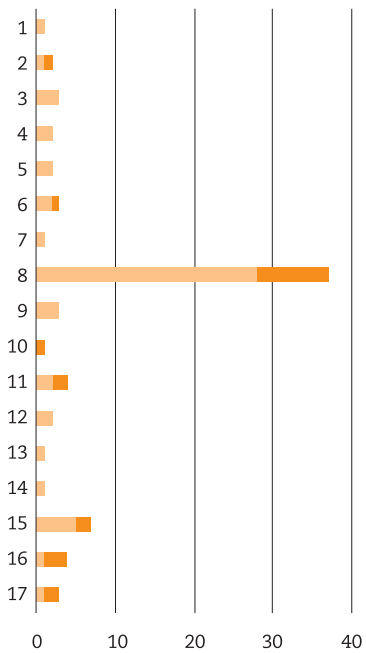
Conca de Barberà		C	Q	Total
1	Barberà de la Conca	1		1
2	Blancafart	1	1	2
3	Forès	2		2
4	Les Piles	1	11	12
5	L'Espluga de Francolí	8		8
6	Llorac	1		1
7	Montblanc	17	6	23
8	Passanant i Belltall	2	1	3
9	Pira	1		1
10	Pontils	1		1
11	Santa Coloma de Queralt	6	3	9
12	Sarral	2	1	3
13	Solivella	1		1
14	Vimbodí i Poblet	3	1	4
Total		47	24	71



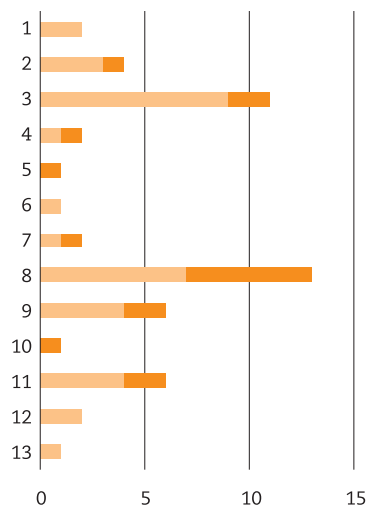
Montsià		C	Q	Total
1	Alcanar	16	6	22
2	Amposta	42	6	48
3	Godall	1		1
4	La Sénia	10	2	12
5	Mas de Barberans	3		3
6	Masdenverge	1		1
7	Sant Carles de la Ràpita	15	3	18
8	Sant Jaume d'Enveja	3	2	5
9	Santa Bàrbara	3		3
10	Ulldecona	7	1	8
Total		101	20	121



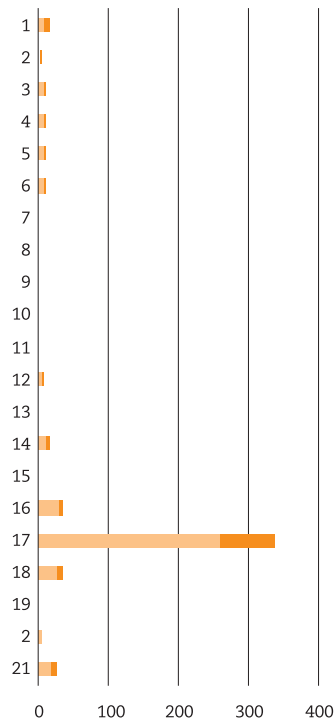
Priorat		C	Q	Total
1	Bellmunt del Priorat	1		1
2	Cabacés	1	1	2
3	Capçanes	3		3
4	Cornudella de Montsant	2		2
5	El Masroig	2		2
6	El Molar	2	1	3
7	Els Guiamets	1		1
8	Falset	28	9	37
9	Gratallops	3		3
10	La Bisbal de Falset		1	1
11	La Torre de Fontaubella	2	2	4
12	La Vilella Alta	2		2
13	La Vilella Baixa	1		1
14	Marçà	1		1
15	Porrera	5	2	7
16	Pradell de la Teixeta	1	3	4
17	Torroja del Priorat	1	2	3
Total		56	21	77



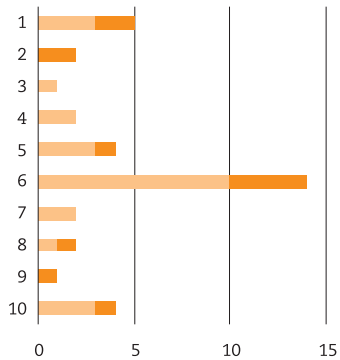
Ribera d'Ebre		C	Q	Total
1	Ascó	2		2
2	Benissanet	3	1	4
3	Flix	9	2	11
4	Ginestar	1	1	2
5	La Palma d'Ebre		1	1
6	La Torre de l'Espanyol	1		1
7	Miravet	1	1	2
8	Móra d'Ebre	7	6	13
9	Móra la Nova	4	2	6
10	Rasquera		1	1
11	Riba-roja d'Ebre	4	2	6
12	Tivissa	2		2
13	Vinebre	1		1
Total		35	17	52



Tarragonès		C	Q	Total
1	Altafulla	8	8	16
2	Constantí	3	2	5
3	Creixell	7	3	10
4	El Catllar	8	2	10
5	El Morell	7	3	10
6	Els Pallaresos	7	5	12
7	La Nou de Gaià	2	1	3
8	La Pobla de Mafumet	2	2	4
9	La Pobla de Montornès	4		4
10	La Riera de Gaià	1	1	2
11	La Secuita	2		2
12	Perafort	5	3	8
13	Renau	1		1
14	Roda de Barà	12	5	17
15	Salomó	1		1
16	Salou	31	5	36
17	Tarragona	260	77	337
18	Torredembarra	27	9	36
19	Vespella de Gaià	1	1	2
20	Vilallonga del Camp	6		6
21	Vila-seca	18	8	26
Total		413	135	548

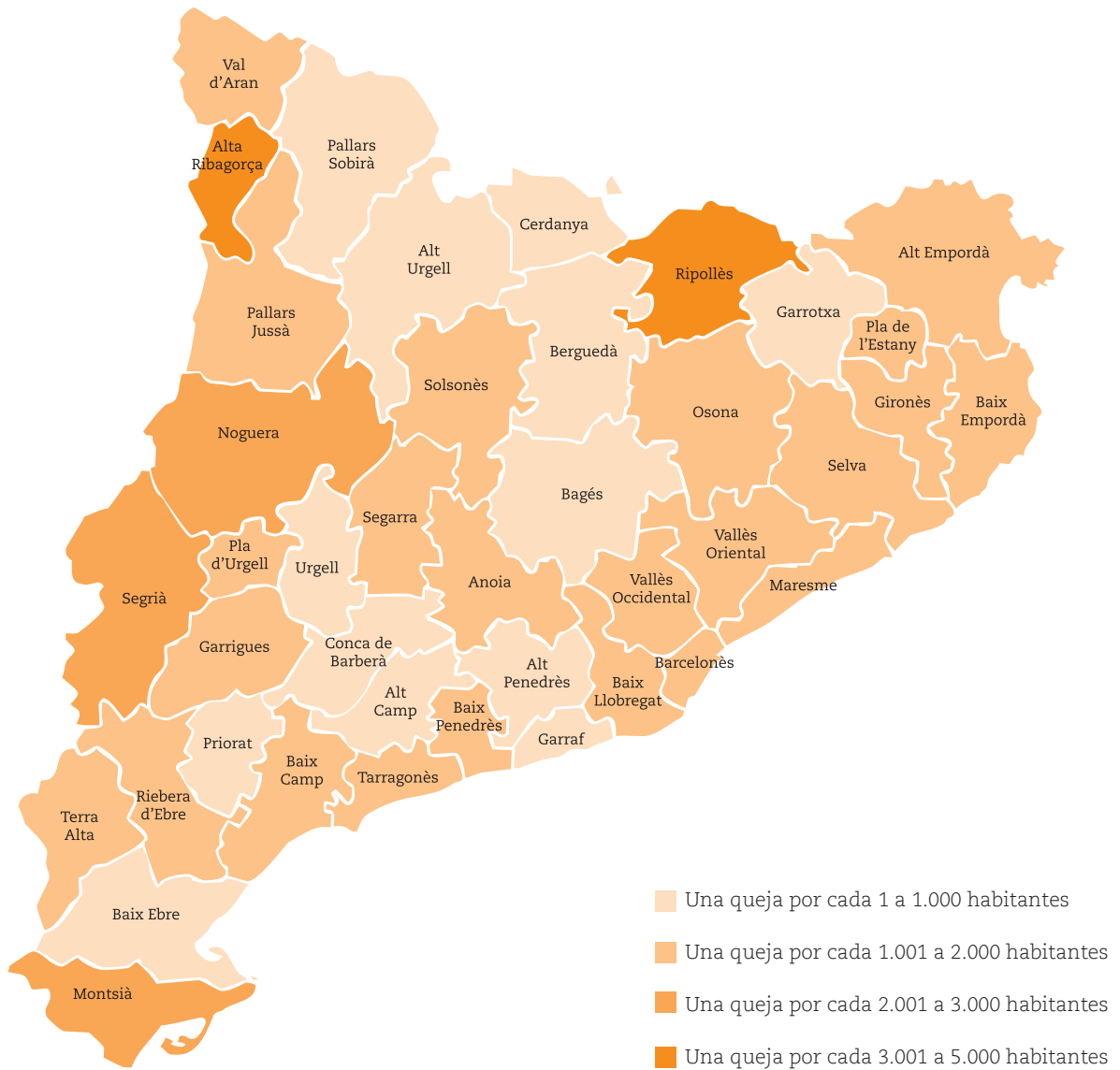


Terra Alta		C	Q	Total
1	Batea	3	2	5
2	Bot		2	2
3	Caseres	1		1
4	Corbera d'Ebre	2		2
5	El Pinell de Brai	3	1	4
6	Gandesa	10	4	14
7	Horta de Sant Joan	2		2
8	La Fatarella	1	1	2
9	La Pobla de Massaluca		1	1
10	Prat de Comte	3	1	4
Total		25	12	37



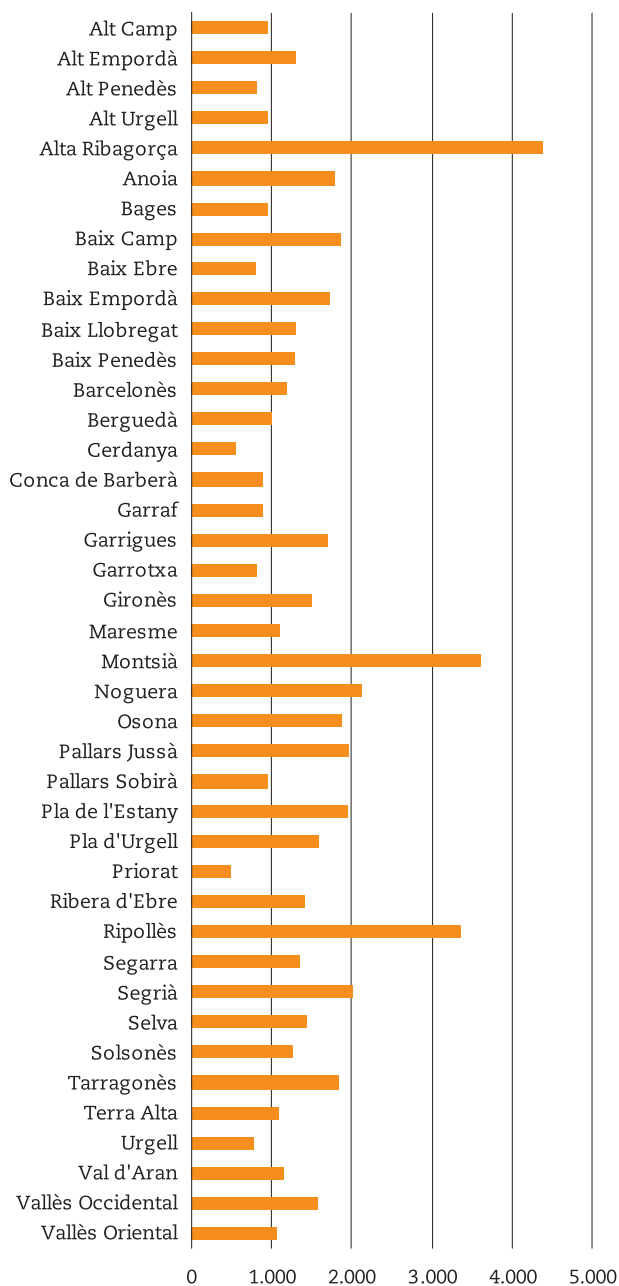
2.3. Características territoriales y poblacionales de las actuaciones iniciadas en el año 2009

1. Mapa de la proporción de quejas según el número de habitantes de cada comarca

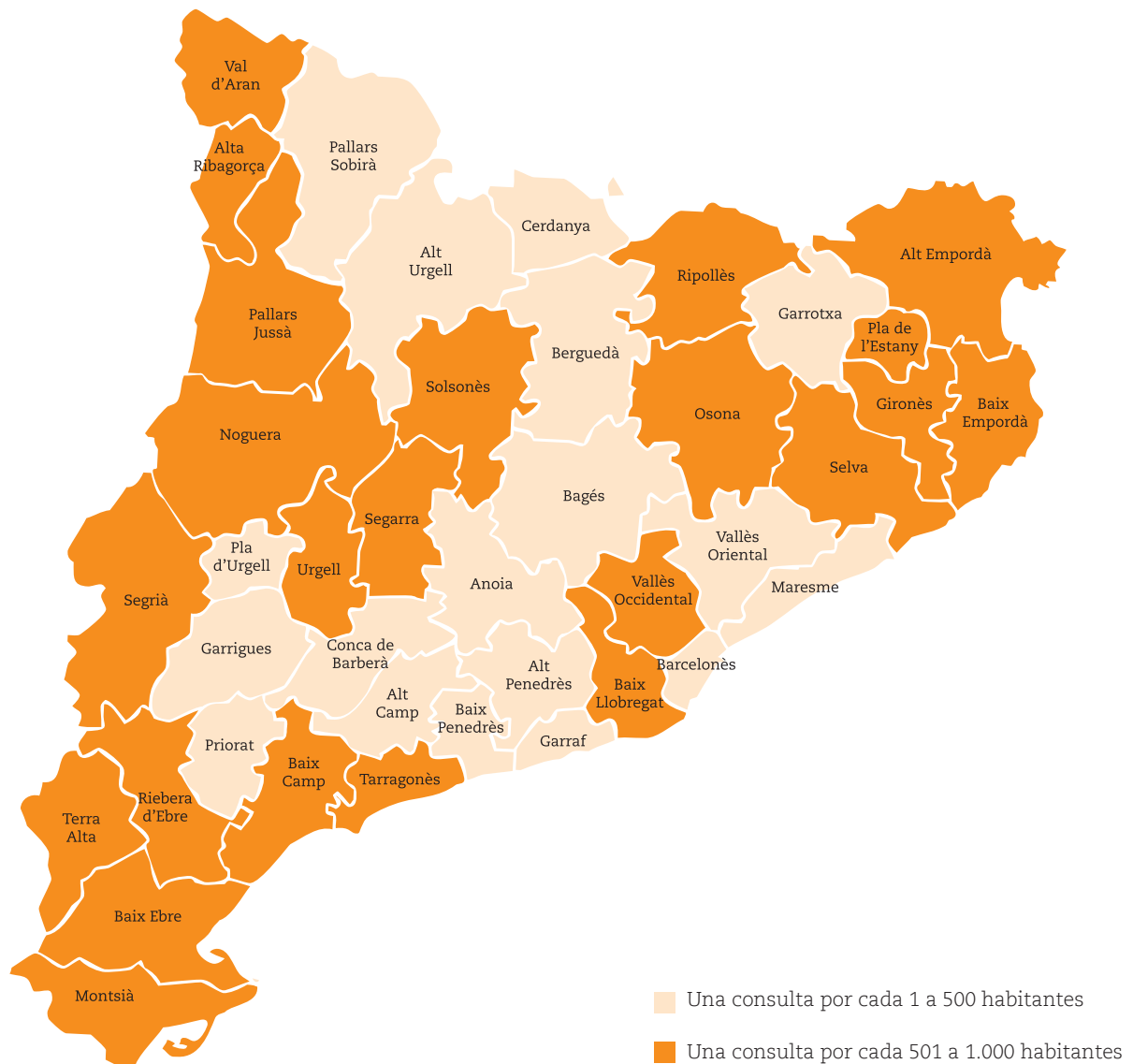


2. Proporción de quejas según el número de habitantes de cada comarca

	2009 †	Q	†/Q
Una queja por cada 1 a 1.000 habitantes			
Cerdanya	18.656	34	549
Urgell	36.670	48	764
Baix Ebre	81.724	103	793
Alt Penedès	104.353	127	822
Garrotxa	55.339	67	826
Garraf	143.066	160	894
Conca de Barberà	21.502	24	896
Bages	184.642	194	952
Pallars Sobirà	7.625	8	953
Alt Camp	45.001	47	957
Alt Urgell	22.037	23	958
Berguedà	41.744	42	994
Una queja por cada 1.001 a 2.000 habitantes			
Vallès Oriental	394.061	374	1.054
Terra Alta	12.943	12	1.079
Maresme	426.565	389	1.097
Val d'Aran	10.295	9	1.144
Barcelonès	2.251.600	1.895	1.188
Solsonès	13.759	11	1.251
Baix Penedès	98.861	77	1.284
Alt Empordà	138.501	107	1.294
Baix Llobregat	793.655	603	1.316
Segarra	22.825	17	1.343
Ribera d'Ebre	24.004	17	1.412
Selva	169.389	117	1.448
Gironès	179.742	120	1.498
Vallès Occidental	878.893	557	1.578
Pla d'Urgell	30.153	19	1.587
Garrigues	20.479	12	1.707
Baix Empordà	132.973	77	1.727
Anoia	117.114	65	1.802
Tarragonès	247.827	135	1.836
Baix Camp	189.226	102	1.855
Osona	152.411	81	1.882
Pla de l'Estany	37.044	19	1.950
Pallars Jussà	13.840	7	1.977
Una queja por cada 2.001 a 3.000 habitantes			
Segrià	203.279	101	2.013
Noguera	40.213	19	2.116
Una queja por cada 3.001 a 5.000 habitantes			
Ripollès	26.821	8	3.353
Montsià	72.189	20	3.609
Alta Ribagorça	4.375	1	4.375
Total	7.475.420	5.869	1.274

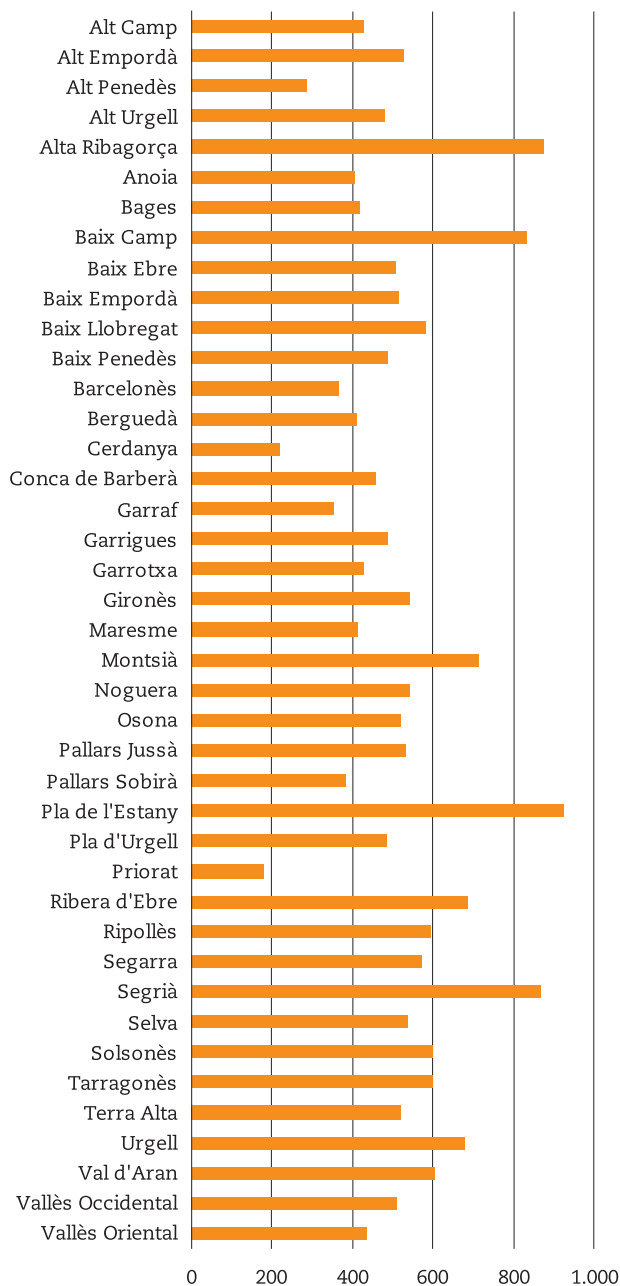


3. Mapa de la proporción de consultas según el número de habitantes de cada comarca



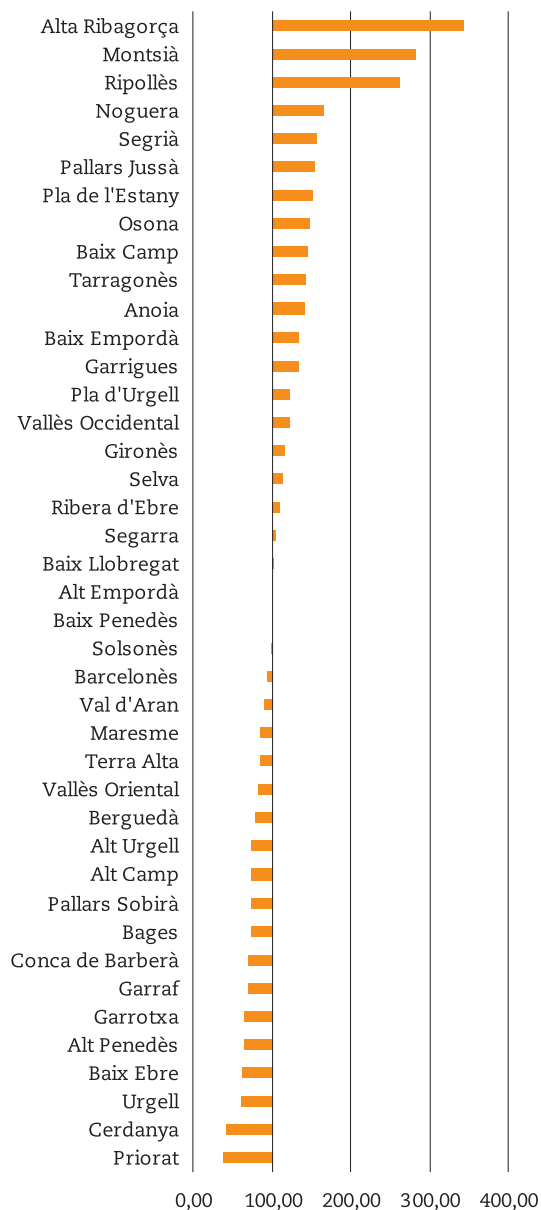
4. Proporción de consultas según el número de habitantes de cada comarca

	2009 †	C	†/C
Una queja por cada 1 a 500 habitantes			
Priorat	10.024	56	179
Cerdanya	18.656	85	219
Alt Penedès	104.353	365	286
Garraf	143.066	408	351
Barcelonès	2.251.600	6.166	365
Pallars Sobirà	7.625	20	381
Anoia	117.114	290	404
Berguedà	41.744	102	409
Maresme	426.565	1.026	416
Bages	184.642	441	419
Alt Camp	45.001	105	429
Garrotxa	55.339	129	429
Vallès Oriental	394.061	901	437
Conca de Barberà	21.502	47	457
Alt Urgell	22.037	46	479
Pla d'Urgell	30.153	62	486
Garrigues	20.479	42	488
Una queja por cada 501 a 1.000 habitantes			
Baix Penedès	98.861	202	489
Baix Ebre	81.724	162	504
Vallès Occidental	878.893	1.723	510
Baix Empordà	132.973	258	515
Terra Alta	12.943	25	518
Osona	152.411	292	522
Alt Empordà	138.501	263	527
Pallars Jussà	13.840	26	532
Selva	169.389	314	539
Gironès	179.742	333	540
Noguera	40.213	74	543
Segarra	22.825	40	571
Baix Llobregat	793.655	1.360	584
Ripollès	26.821	45	596
Solsonès	13.759	23	598
Tarragonès	247.827	413	600
Val d'Aran	10.295	17	606
Urgell	36.670	54	679
Ribera d'Ebre	24.004	35	686
Montsià	72.189	101	715
Baix Camp	189.226	227	834
Segrià	203.279	234	869
Alta Ribagorça	4.375	5	875
Pla de l'Estany	37.044	40	926
Total	7.475.420	16.557	451



5. Índice de la relación de quejas y habitantes distribuidos por comarcas

Comarca	2009 †	Q	Índice
Alt Camp	45.001	47	75,17
Alt Empordà	138.501	107	101,62
Alt Penedès	104.353	127	64,51
Alt Urgell	22.037	23	75,22
Alta Ribagorça	4.375	1	343,48
Anoia	117.114	65	141,46
Bages	184.642	194	74,72
Baix Camp	189.226	102	145,65
Baix Ebre	81.724	103	62,29
Baix Empordà	132.973	77	135,58
Baix Llobregat	793.655	603	103,33
Baix Penedès	98.861	77	100,80
Barcelonès	2.251.600	1.895	93,28
Berguedà	41.744	42	78,03
Cerdanya	18.656	34	43,08
Conca de Barberà	21.502	24	70,34
Garraf	143.066	160	70,20
Garrigues	20.479	12	133,98
Garrotxa	55.339	67	64,85
Gironès	179.742	120	117,60
Maresme	426.565	389	86,09
Montsià	72.189	20	283,38
Noguera	40.213	19	166,17
Osona	152.411	81	147,73
Pallars Jussà	13.840	7	155,23
Pallars Sobirà	7.625	8	74,83
Pla de l'Estany	37.044	19	153,07
Pla d'Urgell	30.153	19	124,60
Priorat	10.024	21	37,48
Ribera d'Ebre	24.004	17	110,86
Ripollès	26.821	8	263,22
Segarra	22.825	17	105,41
Segrià	203.279	101	158,02
Selva	169.389	117	113,67
Solsonès	13.759	11	98,20
Tarragonès	247.827	135	144,13
Terra Alta	12.943	12	84,68
Urgell	36.670	48	59,98
Val d'Aran	10.295	9	89,81
Vallès Occidental	878.893	557	123,88
Vallès Oriental	394.061	374	82,72
Total	7.475.420	5.869	100,00

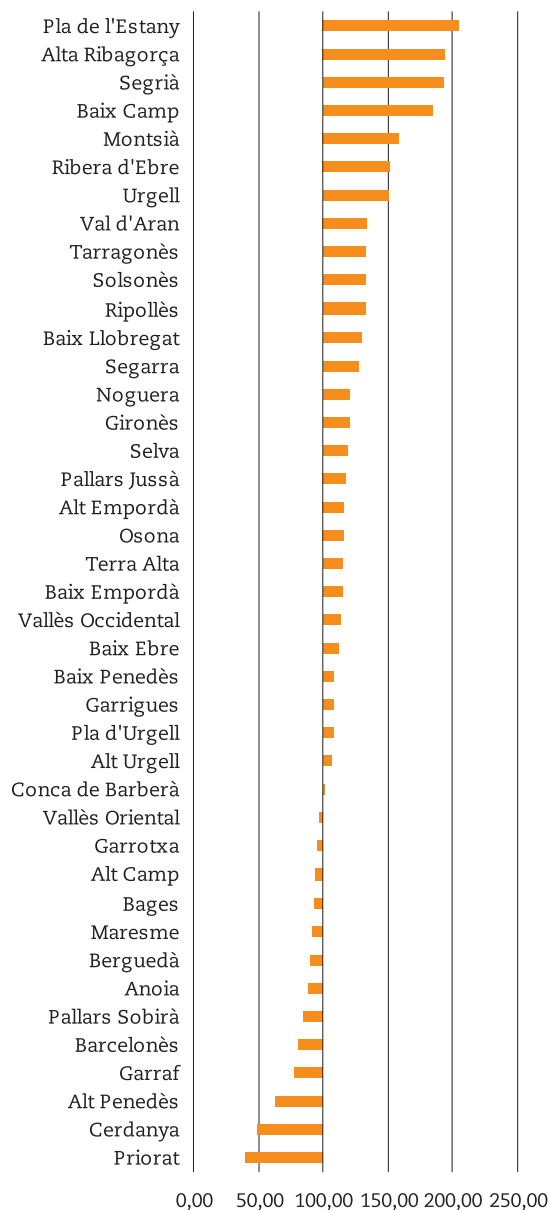


* La fórmula para calcular este índice es:

$$\text{Índice} = \frac{\% \text{ del total de quejas}}{\% \text{ del total de población}} \times 100$$

6. Índice de la relación de consultas y habitantes distribuido por comarcas

Comarca	2009 †	C	Índice
Alt Camp	45.001	105	94,92
Alt Empordà	138.501	263	116,64
Alt Penedès	104.353	365	63,32
Alt Urgell	22.037	46	106,11
Alta Ribagorça	4.375	5	193,80
Anoia	117.114	290	89,45
Bages	184.642	441	92,73
Baix Camp	189.226	227	184,63
Baix Ebre	81.724	162	111,73
Baix Empordà	132.973	258	114,15
Baix Llobregat	793.655	1.360	129,25
Baix Penedès	98.861	202	108,40
Barcelonès	2.251.600	6.166	80,88
Berguedà	41.744	102	90,64
Cerdanya	18.656	85	48,61
Conca de Barberà	21.502	47	101,33
Garraf	143.066	408	77,66
Garrigues	20.479	42	108,00
Garrotxa	55.339	129	95,01
Gironès	179.742	333	119,55
Maresme	426.565	1.026	92,08
Montsià	72.189	101	158,31
Noguera	40.213	74	120,36
Osona	152.411	292	115,61
Pallars Jussà	13.840	26	117,90
Pallars Sobirà	7.625	20	84,44
Pla de l'Estany	37.044	40	205,12
Pla d'Urgell	30.153	62	107,72
Priorat	10.024	56	39,65
Ribera d'Ebre	24.004	35	151,90
Ripollès	26.821	45	132,01
Segarra	22.825	40	126,39
Segrià	203.279	234	192,41
Selva	169.389	314	119,48
Solsonès	13.759	23	132,50
Tarragonès	247.827	413	132,91
Terra Alta	12.943	25	114,67
Urgell	36.670	54	150,41
Val d'Aran	10.295	17	134,13
Vallès Occidental	878.893	1.723	112,98
Vallès Oriental	394.061	901	96,87
Total	7.475.420	16.557	100,00



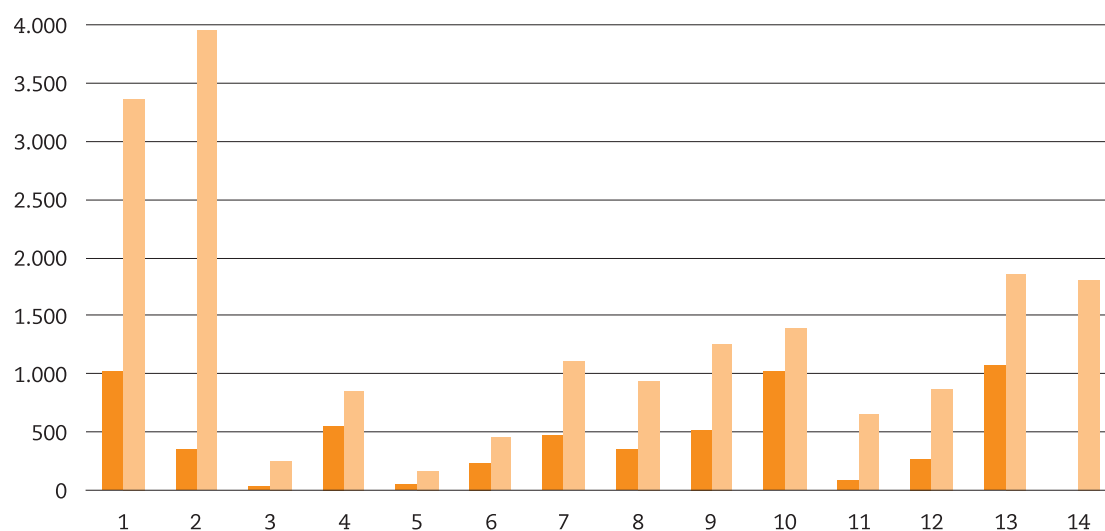
* La fórmula para calcular este índice es:

$$\text{Índice} = \frac{\% \text{ del total de quejas}}{\% \text{ del total de población}} \times 100$$

3. Análisis del ejercicio 2009

3.1. Actuaciones por materias

	■ Actuaciones de oficio		■ Quejas		■ Consultas		Total	
1 Administración pública	8	0,03%	1.016	4,07%	3.371	13,51%	4.395	17,61%
2 Consumo	10	0,04%	341	1,37%	3.950	15,83%	4.301	17,23%
3 Cultura y lengua	3	0,01%	32	0,13%	244	0,98%	279	1,12%
4 Educación	17	0,07%	535	2,14%	860	3,45%	1.412	5,66%
5 Inmigración	0	0,00%	51	0,20%	159	0,64%	210	0,84%
6 Infancia y adolescencia	20	0,08%	215	0,86%	445	1,78%	680	2,72%
7 Medio ambiente y calidad de vida	6	0,02%	455	1,82%	1.108	4,44%	1.569	6,29%
8 Sanidad	13	0,05%	345	1,38%	934	3,74%	1.292	5,18%
9 Seguridad ciudadana y justicia	11	0,04%	511	2,05%	1.259	5,04%	1.781	7,14%
10 Servicios sociales	7	0,03%	1.019	4,08%	1.390	5,57%	2.416	9,68%
11 Trabajo y pensiones	1	0,00%	86	0,34%	659	2,64%	746	2,99%
12 Tributos	2	0,01%	267	1,07%	874	3,50%	1.143	4,58%
13 Urbanismo y vivienda	7	0,03%	1.068	4,28%	1.853	7,42%	2.928	11,73%
14 Privadas o inconcretas	0	0,00%	0	0,00%	1.808	7,24%	1.808	7,24%
Total	105	0,42%	5.941	23,80%	18.914	75,78%	24.960	100,00%



3.2. Actuaciones de oficio iniciadas durante el año 2009 por materias

1. Administración pública (8 actuaciones)

Número	Fecha	Título	Situación
00851/09	20/02/2009	Aplazamiento de pruebas para el acceso a la función pública en caso de coincidencia con el parto	En tramitación
01341/09	18/03/2009	Señalización de la limitación de la velocidad de una autovía	Finalizada
02760/09	04/06/2009	Medidas de conciliación de la vida familiar y laboral de los docentes	Finalizada
03193/09	26/06/2009	Protocolo de la Guardia Urbana en los controles de tráfico	En tramitación
03695/09	27/07/2009	Retraso en la obertura de oficinas de farmacia	En tramitación
04459/09	25/09/2009	Inscripción de vehículos en los registros de la DGT	Finalizada
04549/09	30/09/2009	Sistema telemático de nombramiento del personal interino	En tramitación
05762/09	10/12/2009	Impedimento en las funciones del Defensor del Ciudadano de Montblanc	En tramitación

2. Consumo (10 actuaciones)

Número	Fecha	Título	Situación
00035/09	07/01/2009	Déficit de suministro eléctrico en el barrio de las Oliveres	En tramitación
00447/09	02/02/2009	Análisis de la regulación normativa de la tarifa social eléctrica	En tramitación
00736/09	17/02/2009	Ausencia de banda ancha en el Hospital de Campdevàrol	En tramitación
01134/09	05/03/2009	Análisis del nuevo régimen tarifario eléctrico	Finalizada
01156/09	06/03/2009	Adecuación del sistema de tarificación a la realidad social	En tramitación
01675/09	31/03/2009	Disponibilidad en los taxis de mecanismos de sujección específicos para niños	Finalizada
03678/09	27/07/2009	Análisis de los medios de reclamación y de contacto en empresas de servicios básicos en Cataluña	En tramitación
03856/09	05/08/2009	Deficiencias de servicios del polígono industrial de Plans de la Sala	En tramitación
03930/09	11/08/2009	Análisis de la exigencia del DNI para obtener la T-12	En tramitación
05082/09	26/10/2009	Déficit en una línea de Renfe entre Barcelona y Puigcerdà	En tramitación

3. Cultura y lengua (3 actuaciones)

Número	Fecha	Título	Situación
00347/09	27/01/2009	Uso exclusivo del catalán en el manual de seguridad	Finalizada
00659/09	12/02/2009	Casillas de elección de idioma en impresos de preinscripción escolar	Finalizada
05145/09	30/10/2009	Impedimentos en la catalanización de datos en el padrón de Barcelona	En tramitación

4. Educación e investigación (17 actuaciones)

Número	Fecha	Título	Situación
00354/09	27/01/2009	Aplicación normativa reguladora de los precios para la Universitat Oberta de Catalunya	En tramitación
00545/09	05/02/2009	Servicio de transporte escolar en Sant Salvador (el Vendrell)	En tramitación
01022/09	27/02/2009	Incumplimiento de la normativa de educación infantil en una guardería de Barcelona	Finalizada
01373/09	19/03/2009	Precariedad económica de las unidades de escolarización compartida	En tramitación
01399/09	20/03/2009	Acreditación de la suficiencia económica de los demandantes de becas universitarias	Finalizada
01414/09	20/03/2009	Los centros de atención educativa preferente	En tramitación
01415/09	20/03/2009	Construcción y equipamientos escolares	En tramitación
01416/09	20/03/2009	Segregación escolar en Barcelona	En tramitación
01752/09	06/04/2009	Relaciones deficientes entre una escuela y su entorno	En tramitación
01876/09	15/04/2009	Aplicación del protocolo de actuación en la escuela en caso de diabetes	En tramitación
02319/09	12/05/2009	Familias del barrio del Poble Nou afectadas por la preinscripción	En tramitación
02320/09	12/05/2009	Familias de Tortosa afectadas por la preinscripción	En tramitación
02505/09	22/05/2009	Transporte escolar no obligatorio para alumnos de educación secundaria	En tramitación
03411/09	10/07/2009	Segregación escolar en un CEIP de Manlleu	En tramitación
04397/09	18/09/2009	Transportes y comedores escolares	En tramitación
04398/09	18/09/2009	Ampliación de la ratio en un CEIP de Vilafranca del Penedès	En tramitación
05326/09	12/11/2009	Actuación de una maestra en un colegio de Badalona	En tramitación

5. Infancia y adolescencia (20 actuaciones)

Número	Fecha	Título	Situación
00350/09	27/01/2009	Trato en un centro sociosanitario de tratamiento de toxicómanos	Finalizada
00505/09	04/02/2009	Atención de menores con autismo por los CDIAP	En tramitación
00697/09	13/02/2009	Excesiva lista de espera de niños para el acceso a CRAE	En tramitación
01400/09	20/03/2009	Sobre una menor pendiente de la obtención de una plaza en un centro para personas con discapacidad	En tramitación
01401/09	20/03/2009	Sobre la situación de un menor con dificultades especiales y medidas de protección	En tramitación
01525/09	26/03/2009	Situación y atención de los niños en un centro de menores	En tramitación
01753/09	06/04/2009	Segregación escolar en un CEIP de Barcelona	En tramitación
02103/09	28/04/2009	Adopciones monoparentales	En tramitación
02258/09	08/05/2009	Venta de alcohol a menores	En tramitación
02813/09	05/06/2009	Centros de desarrollo infantil y atención precoz (CDIAP)	En tramitación
03372/09	08/07/2009	Sobre la posible vulneración de derechos de madres y bebés en un centro maternal	En tramitación
03373/09	08/07/2009	Situación de unos hermanos tutelados por la DGAI	En tramitación
03638/09	23/07/2009	Protección y atención a chicas residentes en un CRAE	En tramitación
04162/09	02/09/2009	Condiciones, dinámica de funcionamiento e intervención en un centro de menores	En tramitación
04831/09	09/10/2009	Intervención educativa y uso de la contención física en un CRAE	En tramitación
05445/09	19/11/2009	Contenidos pornográficos de una revista accesible a menores	En tramitación
05716/09	07/12/2009	Niña en riesgo en Sant Esteve de Palautordera	En tramitación
05718/09	07/12/2009	Contenido altamente violento de un cómic para niños	En tramitación
05829/09	15/12/2009	Menores inmigrantes no acompañados expulsados del centro El Bosc	En tramitación
05871/09	17/12/2009	Dificultades de las personas lesbianas y gays en los procesos de idoneidad para adoptar	En tramitación

6. Medio ambiente (6 actuaciones)

Número	Fecha	Título	Situación
01674/09	31/03/2009	Límites al acceso motorizado al medio natural	En tramitación
02222/09	06/05/2009	Dificultad de financiación de las perreras municipales	En tramitación
02751/09	03/06/2009	Uso del aire acondicionado durante la época de verano	Finalizada
02759/09	04/06/2009	Obras de arreglo de la N-420 a su paso por Pradell de la Teixeta	En tramitación
03674/09	24/07/2009	Activación del Plan de emergencia del sector químico en Tarragona	En tramitación
05184/09	03/11/2009	Regulación de viviendas de uso turístico	En tramitación

7. Relaciones laborales (1 actuación)

Número	Fecha	Título	Situación
01461/09	24/03/2009	Situación de los trabajadores de las escuelas taller y casas de oficio	En tramitación

8. Sanidad (13 actuaciones)

Número	Fecha	Título	Situación
00529/09	05/02/2009	Implantación de la historia clínica compartida en Cataluña	Finalizada
00530/09	05/02/2009	Expedición gratuita de informes y certificados médicos	En tramitación
00855/09	20/02/2009	Tramitación del decreto sobre los plazos máximos para acceder a pruebas diagnósticas	En tramitación
01852/09	14/04/2009	Tiras reactivas diabetes	En tramitación
02111/09	29/04/2009	Atención sanitaria de los afectados por fibromialgia y el síndrome de la fatiga crónica	En tramitación
02290/09	11/05/2009	Teléfono 012 ante llamadas de urgencias médicas	En tramitación
02689/09	29/05/2009	Listas de espera para acceder a los especialistas	En tramitación
03076/09	19/06/2009	Expedición de una nueva tarjeta sanitaria individual	En tramitación
03078/09	19/06/2009	Homologación de títulos de diplomado en enfermería no comunitarios	Finalizada
04553/09	30/09/2009	Problemática con la celiaquía	En tramitación
04554/09	30/09/2009	Dispensación sin receta de la píldora postcoital	En tramitación
05811/09	15/12/2009	Tratamientos de infertilidad	En tramitación
05968/09	23/12/2009	Visita al Instituto Catalán de Evaluaciones Médicas	En tramitación

9. Seguridad ciudadana y justicia (11 actuaciones)

Número	Fecha	Título	Situación
00402/09	29/01/2009	Recursos y servicios en materia de violencia de género en Barcelona	En tramitación
00403/09	29/01/2009	Análisis de los precios diferentes de los economatos en los centros penitenciarios	En tramitación
00404/09	29/01/2009	Visita a los centros penitenciarios, año 2009	En tramitación
00405/09	29/01/2009	Visita de las instalaciones de la Policía de la Generalitat de Catalunya	En tramitación
00804/09	19/02/2009	Comunicaciones íntimas entre internos/as de diferentes centros penitenciarios	En tramitación
00945/09	24/02/2009	Posibles tratos indebidos en el centro de internamiento para extranjeros	Finalizada
01371/09	19/03/2009	Boletín informativo de comunicaciones en prisiones	En tramitación
01392/09	20/03/2009	Actuación de los Mossos en el desalojo de la Universidad de Barcelona	En tramitación
02020/09	23/04/2009	Seguimiento de las propuestas del Síndic en las visitas a casas de acogida	En tramitación
03653/09	23/07/2009	Análisis de la inseguridad ciudadana en el Barri Gòtic	En tramitación
04913/09	16/10/2009	Instalaciones de la Policía Nacional en Sant Cugat del Vallès	Finalizada

10. Servicios sociales (7 actuaciones)

Número	Fecha	Título	Situación
00135/09	14/01/2009	Situación de personas con discapacidad auditiva en Cataluña	En tramitación
00805/09	19/02/2009	Programa Vacaciones en familia	En tramitación
00806/09	19/02/2009	Criterios de priorización de solicitudes sobre el grado de disminución	En tramitación
01152/09	06/03/2009	Tarjeta de aparcamiento para personas con movilidad reducida	Finalizada
01481/09	24/03/2009	Accesibilidad en edificios, estaciones, coches y metro	En tramitación
01526/09	26/03/2009	Equipos de valoración de la situación de dependencia	En tramitación
02044/09	24/04/2009	Requisitos del programa de ayudas de atención social a discapacitados	En tramitación

11. Tributos (2 actuaciones)

Número	Fecha	Título	Situación
00563/09	06/02/2009	Falta de información del Departamento de Acción Social y Ciudadanía sobre la tributación de determinadas ayudas	En tramitación
01717/09	02/04/2009	Estudio de los medios para obtener el permiso de pesca zona	En tramitación

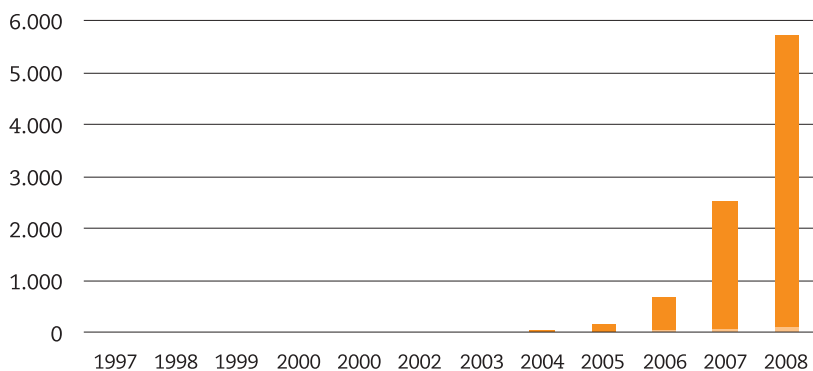
12. Urbanismo y vivienda (7 actuaciones)

Número	Fecha	Título	Situación
00735/09	17/02/2009	Cortes de tráfico por las obras de mejora de la C-17	Finalizada
01155/09	06/03/2009	Reserva para el acceso a la vivienda en el caso de los afectados del barrio del Carmel	En tramitación
01396/09	20/03/2009	Análisis de partidas presupuestarias para las ayudas del alquiler	Finalizada
02166/09	04/05/2009	Gestión y pago de la renta básica de emancipación	En tramitación
03887/09	10/08/2009	Obras ADIF en la estación de Montcada-Bifurcació	Finalizada
05715/09	07/12/2009	Deslinde del dominio público marítimo en Empuriabrava	Finalizada
05873/09	17/12/2009	Estacionamiento de vehículos en las calles cercanas al Hospital de la Vall d'Hebron	En tramitación

3.3. Finalización de las actuaciones en el ejercicio 2009

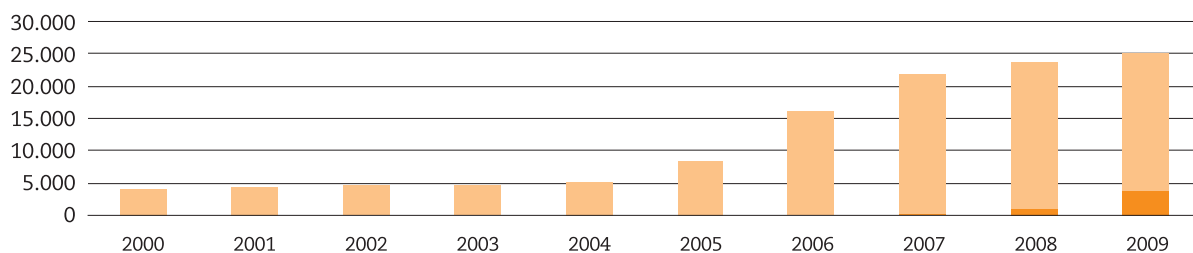
1. Distribución de las quejas y las actuaciones de oficio tramitadas en el año 2009 por año de obertura

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Total
Actuación de ofici	-	-	-	-	5	31	187	605	2.794	5.941	9.563
Queja	1	-	-	-	1	1	8	31	71	105	217
Total	1	-	-	-	6	32	195	636	2.865	6.046	9.781



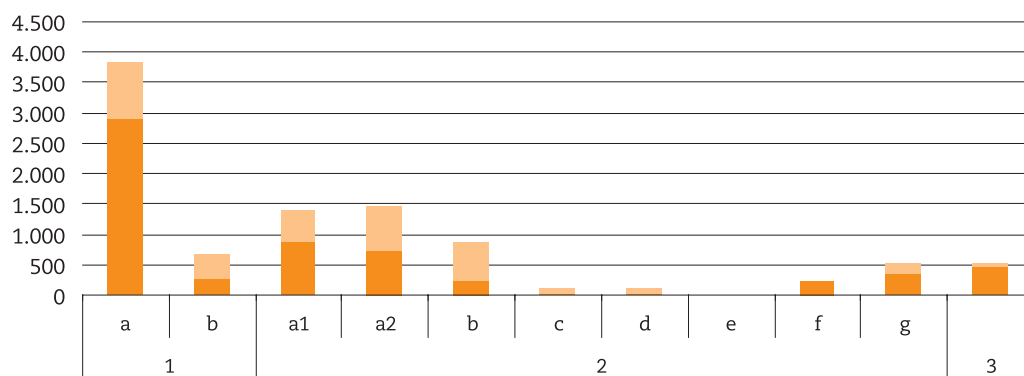
2. Situación de las actuaciones (quejas, consultas y actuaciones de oficio) hasta el año 2009

	En tramitación		Finalizadas		Total	
2000	1	0,00%	3.964	3,37%	3.965	3,37%
2001	0	0,00%	4.287	3,65%	4.287	3,65%
2002	0	0,00%	4.535	3,86%	4.535	3,86%
2003	0	0,00%	4.616	3,93%	4.616	3,93%
2004	4	0,00%	5.272	4,48%	5.276	4,49%
2005	19	0,02%	8.354	7,11%	8.373	7,12%
2006	86	0,07%	15.968	13,58%	16.054	13,65%
2007	278	0,24%	21.516	18,30%	21.794	18,54%
2008	1.034	0,88%	22.676	19,29%	23.710	20,17%
2009	3.910	3,33%	21.050	17,90%	24.960	21,23%
Total	5.332	4,54%	112.238	95,46%	117.570	100,00%

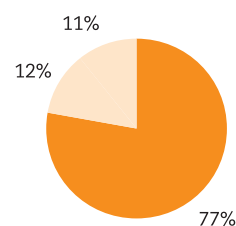


3. Situación de las actuaciones (quejas y actuaciones de oficio) al acabar el ejercicio 2009

		<2009	2009	Total	
1	Actuaciones en tramitación	1.349	3.158	4.507	46,04%
a	Actuaciones previas a la resolución del Síndic	930	2.907	3.837	39,20%
b	Pendiente de respuesta a la resolución del Síndic	419	251	670	6,84%
2	Actuaciones finalizadas	2.328	2.422	4.750	48,52%
a	Actuación correcta de la Administración	1.258	1.589	2.847	29,08%
a1	Antes de la intervención del Síndic	542	863	1.405	14,35%
a2	Después de la resolución del Síndic	716	726	1.442	14,73%
b	Acepta la resolución	637	240	877	8,96%
c	Acepta parcialmente la resolución	105	25	130	1,33%
d	No acepta la resolución	106	16	122	1,25%
e	No colabora	13		13	0,13%
f	Trámite con otras instituciones	27	218	245	2,50%
g	Desistimiento del promotor	182	334	516	5,27%
3	No admitida	66	466	532	5,43%
	Total	3.743	6.046	9.789	100,00%

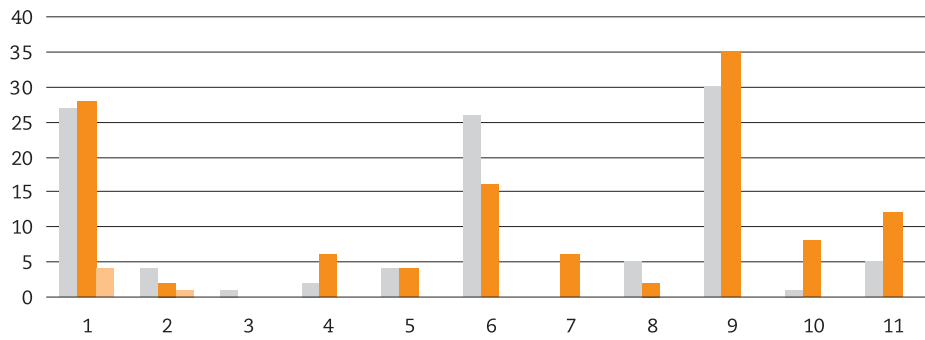


Acepta la resolución	877	77,68%
Acepta parcialmente la resolución	130	11,51%
No acepta la resolución	122	10,81%
Total	1.129	100,00%



3.4. Grado de cumplimiento de las resoluciones del Síndic

		Seguimiento en tramitación	Seguimiento finalizado		Total
			Completo	No completo	
1	Administración pública	27	28	4	59
2	Consumo	4	2	1	7
3	Cultura y lengua	1			1
4	Educación	2	6		8
5	Infancia y adolescencia	4	4		8
6	Medio ambiente y calidad de vida	26	16		42
7	Sanidad		6		6
8	Seguridad ciudadana y justicia	5	2		7
9	Servicios sociales	30	35		65
10	Tributos	1	8		9
11	Urbanismo y vivienda	5	12		17
Total		105	119	5	229
Total (%)		45,85%	51,97%	2,18%	100,00%



3.5. Resoluciones no aceptadas

1. Administración pública y derechos

Queja	Administración	Motivo de queja
02640/08	Servicio Catalán de Tráfico	Disconformidad con una sanción de tráfico.
05128/08	Ayuntamiento de Lloret de Mar	Disconformidad con una sanción de tráfico.
00659/08	Ayuntamiento de Palafrugell	Disconformidad con una sanción de tráfico.
00291/07	Ayuntamiento de Barcelona	Disconformidad con una sanción de tráfico.
05234/06	Ayuntamiento de Barcelona	Disconformidad con una sanción de tráfico.
03888/07	Instituto Municipal de Hacienda	Disconformidad con una sanción de tráfico.
04660/06	Ayuntamiento de Vallirana	Disconformidad con una sanción de tráfico.
03412/08	Ayuntamiento de Tàrraga	Disconformidad con una sanción de tráfico.
03149/08	Servicio Catalán de Tráfico	Disconformidad con una sanción de tráfico.
03645/07	Ayuntamiento de Pineda de Mar	Disconformidad con una sanción de tráfico.
00591/09	Diputación de Barcelona	Disconformidad con una sanción de tráfico.
01431/07	Ayuntamiento de Sabadell	Disconformidad con una sanción de tráfico.
03293/07	Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación	Disconformidad con una sanción de tráfico.
05550/07	Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación	Disconformidad con una sanción de tráfico.
00655/08	Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación	Disconformidad con una sanción de tráfico.
00352/08	Ayuntamiento de Granollers	Disconformidad con una sanción de tráfico.
00803/08	Ayuntamiento de Granollers	Disconformidad con una sanción de tráfico.
04710/07	Ayuntamiento de Viladecans	Disconformidad con una sanción de tráfico.
03104/08	Consejo Comarcal de la Selva	Disconformidad con una sanción de tráfico.
03194/07	Departamento de Gobernación y Administraciones Públicas Departamento de Educación	Opositora al cuerpo de maestros de primaria que dio a luz en las fechas de los exámenes a quien, a pesar de haberlo puesto en conocimiento del tribunal, no se le dejó hacer el examen.
01309/09	Ayuntamiento de Caldes de Montbui	Disconformidad con la falta de pago de la paga de productividad.
00191/09	Departamento de Trabajo	Disconformidad con el coste del funcionamiento del servicio que da el Departamento de Trabajo mediante el que se puede renovar las peticiones de trabajo a través del 012.
03170/07	Departamento de Innovación, Universidades y Empresa	Disconformidad con la respuesta recibida de la Dirección General de Turismo en relación con su solicitud de poder conocer el desarrollo de los expedientes relativos a unas quejas que interpuso ante la Oficina de Garantías Lingüísticas.
02093/09	Departamento de Innovación, Universidades y Empresa	Falta de respuesta de la Institución Catalana de Investigación y Estudios Avanzados (ICREA) a reclamaciones presentadas por disconformidad con su exclusión de la convocatoria del programa Icrea Academia 2008.
01304/08	Ayuntamiento del Vendrell	Demora en el abono de la indemnización correspondiente a una caída de la interesada en la vía pública.
00654/07	Ayuntamiento de Llinars del Vallès	Reclamación de responsabilidad patrimonial por los desperfectos que había ocasionado en su domicilio una fuga en la red de distribución de agua que traspasó al sótano.
01615/08	Ayuntamiento del Vendrell	Reclamación de responsabilidad patrimonial por una caída en la calle como consecuencia del mal estado de la acera.
01827/08	Ayuntamiento de Castellbisbal	Reclamación de responsabilidad patrimonial por un robo en el polideportivo municipal.
04257/07	Ayuntamiento de Balaguer	Reclamación de responsabilidad patrimonial por daños causados por el mal estado de un aparcamiento municipal.
02610/07	Departamento de Política Territorial y Obras Públicas	Reclamación de responsabilidad patrimonial a GISA, SA.
05293/08	Departamento de Educación	Desestimación de la solicitud de resarcimiento de gastos originados por la agresión de un alumno en un centro escolar.
00667/09	Ayuntamiento de Barcelona	Reclamación de responsabilidad patrimonial por una caída a consecuencia de la falta de señalización de un agujero de árbol.

Queja	Administración	Motivo de queja
04712/07	Ayuntamiento de Pineda de Mar	Reclamación de responsabilidad patrimonial por un pinchazo de una rueda a causa del mal estado de la calle.
02975/07	Ayuntamiento de Palafolls	Reclamación de responsabilidad patrimonial por daños en el vehículo por el mal estado de la calzada.
01012/09	Ayuntamiento de Sitges	Reclamación de responsabilidad patrimonial por un choque nocturno con una señal vertical situada en una acera.
01019/08	Ayuntamiento de Barcelona	Reclamación de responsabilidad patrimonial a raíz de una caída.

2. Consumo

Queja	Administración	Motivo de queja
02731/07	Ayuntamiento de Matadepera	Disconformidad con la facturación del agua.
03590/08	Ayuntamiento de Vilabella	Disconformidad con la facturación del agua.
01026/08	RENFE	Falta de respuesta de Renfe al formulario rellenado por problemas con los retrasos de Cercanías y los billetes gratuitos.
03185/08	Departamento de Política Territorial y Obras Públicas	Disconformidad con la respuesta recibida por parte de túnel del Cadí SAC, a reclamaciones realizadas por el cobro de los importes del peaje.

3. Educación

Queja	Administración	Motivo de queja
01841/08	Ayuntamiento de Tiana, Ayuntamiento de Montgat, Departamento de Educación	Disconformidad por la falta de admisión de su hijo en una escuela a 500 metros de su casa, ya que pertenece a otro municipio.
03190/07	Departamento de Educación	Disconformidad por no haberles asignado plaza en ninguna de las seis escuelas que solicitaron en la preinscripción.
00287/08	Ayuntamiento de Barcelona	Posibilidad de que todas las familias que lo necesiten puedan tener derecho al acceso al parvulario público.
02038/07	Ayuntamiento de Salt, Departamento de Educación	Actuación de oficio a fin de conocer los criterios de acceso y la baremación que se aplica a los parvularios municipales de Salt.
02497/08	Departamento de Educación	Asignación de un centro escolar fuera de la zona.
04306/08	Departamento de Educación	Actuación de oficio abierta a raíz de la grave masificación que existe en los centros escolares de Badalona, cosa que está provocando la falta de escolarización de muchos menores.
01316/08	Departamento de Educación	Agravio a raíz de los criterios de admisión para acceder a los parvularios.
01405/09	Departamento de Educación	Desacuerdo con la ampliación de una escuela con una tercera línea, por el hecho de que no se ha tenido en cuenta la comunidad educativa.
01553/09	Consortio de Educación de Barcelona	Mal estado de las infraestructuras de una escuela.
05571/08	Departamento de Educación	Masificación existente a un aula de P3.
03789/08	Departamento de Educación	Disconformidad con el hecho que un centro escolar no haya tenido en cuenta la enfermedad TDAH de un menor.
00493/08	Departamento de Educación	Disconformidad con la respuesta recibida del Departamento en relación a la decisión de una escuela de no permitir a un menor con el trastorno de personalidad del síndrome de Asperger ir de colonias.
04777/08	Departamento de Educación	Disconformidad para la instalación de un aula cíclica en un centro.

4. Infancia

Queja	Administración	Motivo de queja
00743/09	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Menor de cuatro años que necesita asistencia fisioterapéutica para evolucionar ante su debilitamiento muscular provocado por toda una serie de enfermedades que afectan su motricidad.

5. Medio ambiente y calidad de vida

Queja	Administración	Motivo de queja
01307/08	Ayuntamiento de l'Escala	Agravio a raíz de la contaminación acústica producida por un establecimiento cercano al domicilio del interesado.
04323/07	Ayuntamiento de Barcelona; Departamento de Política Territorial y Obras Públicas	Contaminación acústica a raíz de la instalación, durante varios días, de unos stands de ferias y de atracción con motivo de las fiestas de la Mercè y de la Barceloneta.
02123/07	Ayuntamiento de Vallirana	Falta de respuesta del Ayuntamiento a las denuncias presentadas por la existencia de riesgo de incendio a causa de la cantidad de vegetación existente en unos solares cerca de su casa.
04727/07	Ayuntamiento de Barcelona	Falta de realización de un control de los ruidos producidos por una caldera.
04620/07	Ayuntamiento de Sabadell	Disconformidad con la resolución del Ayuntamiento de Sabadell, a raíz de una denuncia realizada por ruidos provenientes del aire acondicionado de una empresa.
02479/07	Ayuntamiento de Premià de Mar	Molestias por ruidos producidos por los congeladores del supermercado que está instalado en los bajos de un edificio.
01637/08	Ayuntamiento de Badalona	Disconformidad con la respuesta recibida a una instancia a raíz de las molestias por ruidos y malos olores procedentes de un quiosco bar instalado en una playa.
05149/07	Ayuntamiento de Castelldefels	Falta de actuación municipal a raíz de los ruidos producidos por un bar que había bajo el domicilio del interesado.
07291/06	Ayuntamiento de la Palma de Cervelló	Falta de actuación municipal a raíz de las molestias ocasionadas por la contaminación acústica producida por un vecino.
02801/08	Ayuntamiento de Gelida	Falta de respuesta y de actuación ante diferentes reclamaciones en que se denuncia que cuando llueve, a causa de la evacuación insuficiente de las aceras, la salida de su casa queda inundada y hay graves problemas de acceso.
05429/08	Ayuntamiento de Palau-saverdera	Molestias con relación a un vertedero de residuos promovido por el Ayuntamiento y ubicado en una parcela de equipamientos públicos.
00038/07	Ayuntamiento de Barcelona	Falta de actuación del Ayuntamiento a raíz de la instalación de aires acondicionados en un terrado.
05104/07	Ayuntamiento de Molins de Rei	Molestias por la contaminación acústica provocada por un bar.
04884/07	Departamento de Medio Ambiente y Vivienda	Solicitud por parte de los afectados de la línea Sentmenat-Bescanó de un trazado más respetuoso con el paraje natural donde se ubica Fai Ecològic.
04117/08	Ayuntamiento de Sant Feliu de Codines	Falta de respuesta en diversas instancias presentadas por problemas acústicos y medioambientales.
06544/06	Ayuntamiento de Tossa de Mar	Inactividad del Ayuntamiento de Tossa de Mar ante los ruidos provocados por algunos jóvenes del pueblo durante la madrugada
10047/06	Ayuntamiento de Tossa de Mar	Ruido durante las noches en el municipio de Tossa de Mar.
03320/07	Ayuntamiento de Tossa de Mar	Inactividad del Ayuntamiento ante las denuncias por ruidos y suciedad en la calle que genera la actividad nocturna de unos bares.

6. Relaciones laborales y pensiones

Queja	Administración	Motivo de queja
01873/09	Departamento de Trabajo	Disconformidad con la denegación de la solicitud de ayuda para la promoción de la ocupación autónoma.

7. Sanidad

Queja	Administración	Motivo de queja
05184/08	Departamento de Salud	Disconformidad por la decisión de un centro de dejar a una enferma de Parkinson sin sesiones de fisioterapia.
02538/08	Departamento de Salud	Listas de espera en los hospitales para hacerse las pruebas de esterilidad y para realizar una fecundación in vitro.
01621/09	Departamento de Salud	Disconformidad con la respuesta obtenida en una reclamación por el trato y por la asistencia recibida por un médico evaluador.
05292/09	Departamento de Salud	Disconformidad con la respuesta obtenida en relación con un implante coclear.

8. Seguridad ciudadana y justicia

Queja	Administración	Motivo de queja
01411/08	Departamento de Interior, Relaciones Institucionales y Participación	Queja por falta de entrega y/o pérdida de la documentación de un remolque.
01796/08	Colegio de Odontólogos y Estomatólogos	Disconformidad con la actuación de un dentista al cambiarle una prótesis.
03077/08	Departamento de Justicia	Disconformidad de un interno a raíz de la denegación de varios permisos de salida.
05275/07	Departamento de Justicia	Estudio de campo con visitas a los diferentes operadores del sistema penitenciario y centros penitenciarios, con una atención especial a los internos que ya han cumplido las dos terceras y las tres cuartas partes de la condena y que no disfruten todavía de la libertad condicional.
02307/07	Departamento de Justicia	Interno de un centro penitenciario que denuncia los maltratos psíquicos y físicos que padece por parte de algunos funcionarios de la prisión.
05267/08	Departamento de Justicia	Interno de un centro penitenciario que denuncia los maltratos psíquicos y físicos que padece por parte de un funcionario de la prisión.
03502/08	Departamento de Justicia	Interno en tercer grado a quien el juzgado le ha reconocido una queja ante la denegación de la libertad condicional, pero la Administración no actúa.
02832/08	Departamento de Justicia	Interno que expone diferentes irregularidades en el trato que se produce dentro del centro penitenciario.
02768/08	Departamento de Justicia	Madre del interno que denuncia la mala atención médica que recibe a su hijo en el centro.

9. Servicios sociales

Queja	Administración	Motivo de queja
04820/08	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Desestimación de un recurso contra la denegación de una ayuda por dos audífonos.
03078/07	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Falta de respuesta a una solicitud para el acceso a los servicios sociales y programas de atención a la tercera edad gestionados por el ICASS.
03953/07	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Falta de centros especializados para la atención de discapacitados físicos y psíquicos.
01928/07	Ayuntamiento de Vilanova del Camí	Disconformidad con la denegación de la solicitud de plaza de aparcamiento para discapacitados.
00732/07	Ayuntamiento de l'Hospitalet de Llobregat	Disconformidad con el servicio de taxi adaptado.
01270/08	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Falta de valoración de una solicitud de reconocimiento de grado de disminución presentada en mayo de 2007.
02215/08	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Demora en el reconocimiento de un grado de discapacidad.
05379/08	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Muerte de un solicitante de reconocimiento de grado de disminución, con un año de demora del plazo, y negativa a una retroactividad de una prestación.
00105/08	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Disconformidad con la denegación de una ayuda para la compra de unos audífonos a pesar de tener un grado de discapacidad del 33%.
00999/09	Departamento de Acción Social y Ciudadanía	Falta de respuesta a una reclamación con relación a una solicitud, como familia monoparental, de concesión de la prestación económica de carácter universal por menor a cargo.

10. Tributos

Queja	Administración	Motivo de queja
03539/07	Departamento de Economía y Finanzas	Falta de acreditación de la condición de residencia habitual mediante el certificado de empadronamiento, si bien se ha acreditado presentando diferentes medios de prueba.
03532/07	Departamento de Economía y Finanzas	Disconformidad ante la resolución de la Dirección General de Tributos, en que se confirma la liquidación que hizo en su día la Administración del 7% sobre un acto de transmisiones patrimoniales, en lugar del 2% que legalmente les correspondía.
01001/06	Departamento de Medio Ambiente y Vivienda	Falta de respuesta a una reclamación por haber detectado la publicación en Internet de que existía una deuda a su nombre.
00908/08	Departamento de Economía y Finanzas	Disconformidad con la diferencia del 5% al 7% que le reclaman del impuesto de transmisión patrimonial.
01539/08	Departamento de Economía y Finanzas	Demora en la resolución de un recurso presentado por el interesado en el que solicita al aplazamiento y el fraccionamiento del pago del impuesto sobre la renta de personas físicas.
02739/08	Departamento de Economía y Finanzas	Disconformidad en el procedimiento seguido para la aceptación de herencia y el impuesto de sucesiones que han tenido que abonar.
02232/08	Departamento de Economía y Finanzas	Disconformidad con la Agencia Tributaria por haber desestimado su recurso contra la liquidación del impuesto sobre transmisión patrimonial y actos jurídicos documentados.
01683/08	Departamento de Economía y Finanzas	Disconformidad con la reclamación del 5% de bonificación en la compra de un piso por ser menor de 32 años al no haber presentado la documentación que le pedían.
01369/07	Departamento de Medio Ambiente y Vivienda	Disconformidad por la facturación del consumo de agua como si continuase con su actividad económica, a pesar de haberse dado de baja en el año 1996.
05446/08	Ayuntamiento de Cunit	Falta de respuesta a un escrito en que se denunciaba el cargo de dos cuotas correspondientes a los ejercicios anteriores, referentes al mantenimiento de una urbanización.
01488/07	Ayuntamiento de Castelldefels	Propietarios disconformes con contribuciones especiales de obras de urbanización, porque las consideran abusivas.
05142/08	Ayuntamiento de Vallirana	Disconformidad con la resolución que impone el pago de una cuantía como importe del gasto de la ejecución subsidiaria de la reparación de los desperfectos en el alumbrado público.
04915/08	Ayuntamiento de Sabadell	Disconformidad con el embargo de una cuenta; referente al pago de una plusvalía de un piso vendido en el año 2002, sin la notificación previa.
04124/07	Ayuntamiento de Granollers	Disconformidad con la denegación de la solicitud de devolución del impuesto de circulación pagado indebidamente por el hecho de tener una discapacidad.
01351/09	Diputación de Barcelona	Falta de retroactividad en la concesión de una solicitud de exención del impuesto de circulación para personas con discapacidad.
02887/09	Ayuntamiento de Sant Pere de Ribes	Desestimación de un recurso contra la tasa de basuras en un garaje.
03081/07	Ayuntamiento de Premià de Mar	Falta de actuación municipal ante la conversión de un local en una vivienda.

11. Urbanismo y vivienda

Queja	Administración	Motivo de queja
03101/08	Departamento de Medio Ambiente y Vivienda	Solicitud de una subvención por el arreglo de la fachada y por poner un ascensor en su finca, pero constancia solamente de la primera petición por un posible error de registro.
01107/09	Departamento de Medio Ambiente y Vivienda	Exclusión por Adigma de la lista por participar en el sorteo de pisos de alquiler por no tener una antigüedad en el padrón inferior en tres años.
03513/06	Ayuntamiento de l'Hospitalet de Llobregat	Desacuerdo con unas obras ilegales denunciadas al Ayuntamiento ya hace tres años que aún no ha resuelto.
03010/07	Ayuntamiento de Torredembarra	Proyecto de remodelación de la calle Antoni Roig y plaza de la Font de Torredembarra.
10429/06	Ayuntamiento de Torredembarra	Desacuerdo con un proyecto urbanístico elaborado por el Ayuntamiento de Torredembarra por afectación al urbanismo histórico y a diversos elementos emblemáticos del pueblo.

3.6. Análisis de la falta de colaboración de las administraciones

1. Actuaciones en que la Administración no ha colaborado parcialmente (3)

Se entiende por falta de colaboración parcial cuando la Administración no responde a las resoluciones del Síndic informando sobre la aceptación o no de las consideraciones recibidas y de las actuaciones que ha llevado a cabo a raíz de la intervención del Síndic.

Se debe precisar que las administraciones que aparecen mencionadas en este apartado, pese a no haber colaborado en la investigación de las actuaciones que se detallan, han colaborado en la tarea del Síndic en el resto de actuaciones en las que les correspondía hacerlo.

Ayuntamiento de Barcelona

Queja: 03645/05

Falta de respuesta a una solicitud de información.

Queja: 04224/07

Falta de respuesta a una solicitud de información.

Queja: 01644/08

Disconformidad con una sanción de tráfico.

2. Actuaciones en que la Administración no ha colaborado (10)

Se entiende por falta total de colaboración cuando la Administración no responde a las solicitudes de información del Síndic y obstaculiza su investigación.

Se debe precisar que las administraciones que aparecen mencionadas en este apartado, pese a no haber colaborado en la investigación de las actuaciones que se detallan, han colaborado en la tarea del Síndic en el resto de actuaciones en las que les correspondía hacerlo.

Ayuntamiento de Àmer

Queja: 02361/08

Falta de respuesta a una instancia presentada por los interesados sobre un presunto incumplimiento contractual.

Ayuntamiento de Barcelona

Queja: 10238/06

La persona interesada manifiesta su disconformidad con la Administración a raíz de unas humedades que presuntamente ésta le ha provocado

Ayuntamiento de la Bisbal de Penedès

Queja: 03986/08

Falta de respuesta a una instancia presentada al Ayuntamiento, sobre una presunta incompatibilidad de cargos de un regidor del Ayuntamiento.

Ayuntamiento de Sant Feliu de Buixalleu

Queja: 03218/08

Falta de respuesta a la solicitud de información de una asociación.

Ayuntamiento de Sant Quirze Safaja

Queja: 03171/08

Falta de pago de unas obras realizadas por la Administración local.

Ayuntamiento de Sort**Queja: 15586/06**

Falta de respuesta del Ayuntamiento a unas instancias presentadas por una asociación.

Departamento de Acción Social y Ciudadanía**Queja: 04193/08**

Falta de finalización de un procedimiento de solicitud de servicio o prestación de prevención de las situaciones de dependencia y de promoción de la autonomía personal en el que la solicitante murió antes de la concesión del servicio o prestación.

Queja: 00927/07

Mujer drogodependiente hospitalizada con una hija de dos meses que solicita un recurso de alojamiento a la Administración.

Queja: 03029/07

Falta de respuesta a una solicitud de información sobre una posible vulneración de derechos a un menor.

Departamento de Educación**Queja: 00221/2008**

Posible agravio comparativo de los trabajadores de una entidad de prevención de riesgos laborales respecto del personal de la Administración educativa de Cataluña.

3. La administración no colaboradora: Ayuntamiento de Reus

En este apartado aparecen detalladas las administraciones que no han colaborado con el Síndic en la medida que ha existido falta de respuesta reiterada a las peticiones de informe y las sugerencias en múltiples actuaciones.

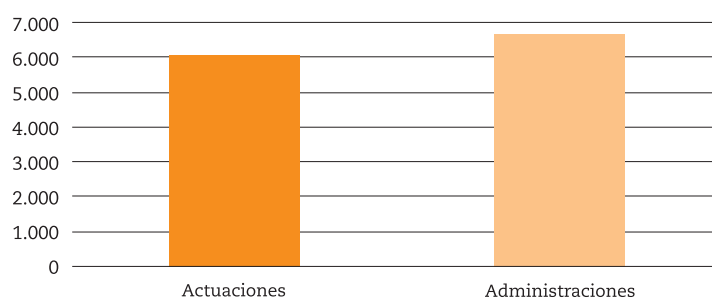
Este año la Administración que debe ser calificada como tal es el Ayuntamiento de Reus, ya que a pesar de las numerosas reiteraciones realizadas por parte del Síndic, permanecen sin respuesta 9 expedientes.

Quejas	Número de reiteraciones hechas:
05135/07	7
03759/07	7
05304/07	4
02710/08	3
03377/08	3
04163/09	3
04563/08	3
00393/09	2
05594/08	2

3.7. Administraciones afectadas

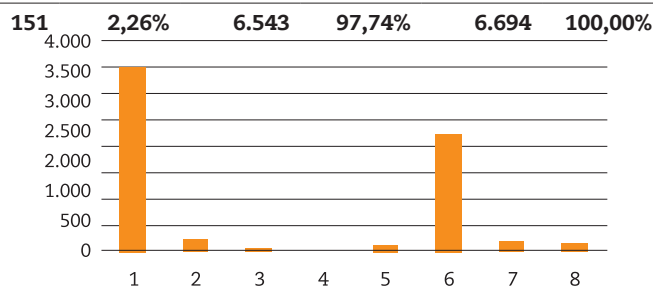
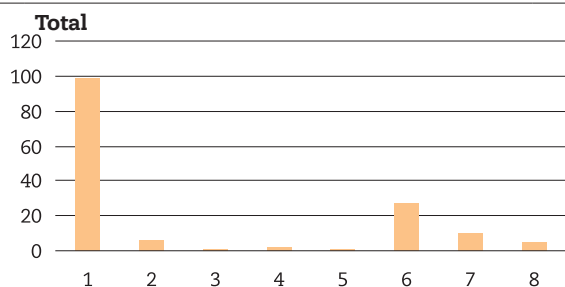
1. Número de administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas

	■ Actuaciones	■ Administraciones
1 Actuaciones con una administración afectada	5.506	5.506
2 Actuaciones con dos administraciones afectadas	457	914
3 Actuaciones con tres administraciones afectadas	66	198
4 Actuaciones con cuatro administraciones afectadas	13	52
5 Actuaciones con cinco administraciones afectadas	1	5
6 Actuaciones con seis administraciones afectadas	2	12
7 Actuaciones con siete administraciones afectadas	1	7
Total	6.046	6.694



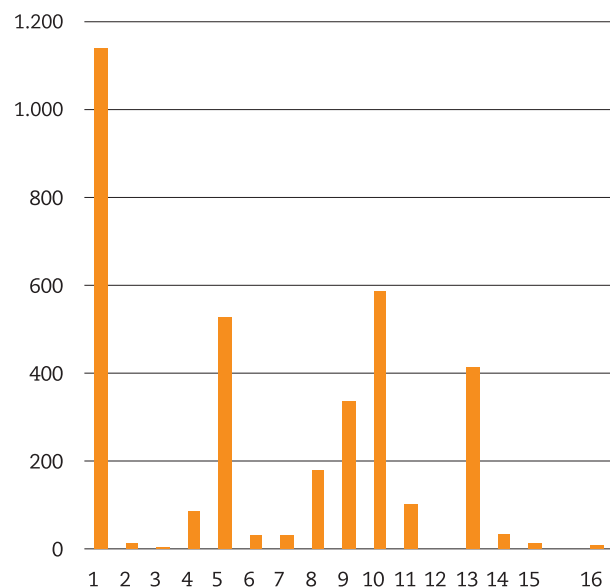
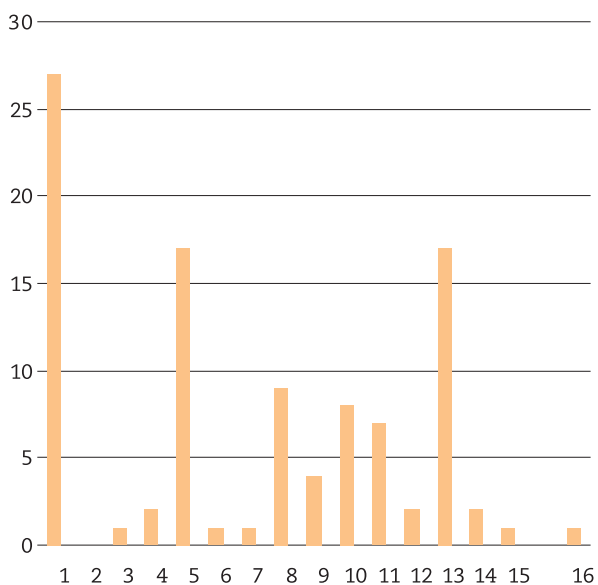
2. Administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas

	■ Actuación de oficio		■ Queja		Total	
1 Administración autonómica	99	1,48%	3.492	52,17%	3.591	53,65%
2 Administración general del Estado	6	0,09%	250	3,73%	256	3,82%
3 Administración institucional	1	0,01%	71	1,06%	72	1,08%
4 Poder legislativo estatal, autonómico y europeo	2	0,03%	9	0,13%	10	0,15%
5 Administración de justicia	1	0,01%	123	1,84%	124	1,85%
6 Administración local	27	0,40%	2.238	33,43%	2.265	33,84%
7 Servicios de interés general	10	0,15%	202	3,02%	212	3,17%
8 Otras administraciones	5	0,07%	154	2,30%	159	2,38%
Total	151	2,26%	6.543	97,74%	6.694	100,00%



3. Administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas: Administración autonómica

Generalitat de Catalunya		Actuación de oficio		Queja		Total	
Departamentos:							
1	Acción Social y Ciudadanía	27	0,75%	1.139	31,67%	1.166	32,42%
2	Agricultura, Alimentación y Acción Rural	-	0,00%	14	0,39%	14	0,39%
3	Cultura y Medios de Comunicación	1	0,03%	3	0,08%	4	0,11%
4	Economía y Finanzas	2	0,06%	84	2,34%	86	2,39%
5	Educación	17	0,47%	526	14,63%	543	15,10%
6	Gobernación y Administraciones Públicas	1	0,03%	31	0,86%	32	0,89%
7	Innovación, Universidades y Empresa	1	0,03%	29	0,81%	30	0,83%
8	Interior, Relaciones Institucionales y Participación	9	0,25%	180	5,01%	189	5,26%
9	Justicia	4	0,11%	335	9,32%	339	9,43%
10	Medio Ambiente y Vivienda	8	0,22%	587	16,32%	595	16,55%
11	Política Territorial y Obras Públicas	7	0,19%	101	2,81%	108	3,00%
12	Presidencia	2	0,06%	1	0,03%	3	0,08%
13	Sanidad	17	0,47%	412	11,46%	429	11,93%
14	Trabajo	2	0,06%	34	0,95%	36	1,00%
15	Vicepresidencia	1	0,03%	11	0,31%	12	0,33%
16	Otros organismos de la Generalitat	1	0,03%	9	0,25%	10	0,28%
	Consejo Audiovisual de Catalunya	1	0,03%	4	0,11%	5	0,14%
	Agencia Catalana de Protección de Datos	-	0,00%	4	0,11%	4	0,11%
	Catalunya Ràdio	-	0,00%	1	0,03%	1	0,03%
Total		100	2,78%	3.496	97,22%	3.596	100,00%



4. Administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas: Administración general del Estado

	Actuación de oficio	Queja	Total
Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación		8	8
Ministerio de Ciencia e Innovación		3	3
Ministerio de Fomento		8	8
Ministerio de Justicia		10	10
Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	1	4	5
Ministerio de Política Territorial		1	1
Ministerio de Trabajo e Inmigración		45	45
Ministerio de Economía y Hacienda		11	11
Ministerio de Educación, Política Social y Deporte	2	4	6
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio		1	1
Ministerio de Interior	1	8	9
Delegaciones del Gobierno	1	30	31
Empresas públicas	1	27	28
Organismos autónomos		1	1
Servicios no integrados en las delegaciones del Gobierno		89	89
Total	6	250	256

5. Administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas: Administración institucional

	Actuación de oficio	Queja	Total
Cámaras	-	1	1
Cámaras de la Propiedad Urbana	-	1	1
Colegios profesionales	-	47	47
Colegios de Abogados de Cataluña	-	32	32
Colegios de Graduados Sociales	-	1	1
Colegios de Médicos	-	3	3
Colegios de Notarios	-	1	1
Colegios de Procuradores de los Tribunales	-	3	3
Colegios de Psicólogos	-	1	1
Colegios de Economistas	-	1	1
Colegios de Ingenieros	-	4	4
Colegios de Odontólogos y Estomatólogos	-	1	1
Universidades	1	23	24
Universitat Autònoma de Barcelona	-	5	5
Universitat de Barcelona	-	5	5
Universitat de Girona	-	2	2
Universitat de Lleida	-	1	1
Universitat Oberta de Catalunya	1	4	5
Universitat Politècnica de Catalunya	-	2	2
Universitat Ramon Llull	-	2	2
Universitat Rovira i Virgili	-	2	2
Total	1	71	72

6. Administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas: Poder legislativo estatal, autonómico y europeo

Poder legislativo autonómico	Actuación de oficio	Queja	Total
Parlamento de Cataluña	1	7	8
Comisión de Peticiones	0	2	2
Total	1	9	10

7. Administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas: Administración de justicia

		Actuación de oficio	Queja	Total
Juzgados	Juzgado de Paz	-	2	2
	Juzgados de primera instancia e instrucción	-	3	3
Órganos de Gobierno	Órganos de Gobierno	-	1	1
Registros civiles	Registros civiles	-	6	6
Tribunales	Tribunales	1	111	112
Total		1	123	124

8. Administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas: Administración local

		Actuación de oficio	Queja	Total
a	Ayuntamientos	24	2.076	2.100
b	Consejos comarcales	-	76	76
c	Diputaciones	-	53	53
d	Entidades metropolitanas	3	27	30
e	Entidades Municipales Descentralizadas	-	1	1
f	Mancomunidades	-	5	5
Total		27	2.238	2.265

a. Ayuntamientos

Barcelona

Alt Penedès	O	Q	Anoia	O	Q
Ayuntamiento de Avinyonet del Penedès	-	1	Ayuntamiento de Cabrera d'Igualada	-	2
Ayuntamiento de Castellet i la Gornal	-	5	Ayuntamiento de Calaf	-	1
Ayuntamiento de Gelida	-	2	Ayuntamiento de Capellades	-	1
Ayuntamiento de Olèrdola	-	4	Ayuntamiento de los Hostalets de Pierola	-	2
Ayuntamiento de Olesa de Bonesvalls	-	1	Ayuntamiento de Igualada	-	8
Ayuntamiento de Pacs del Penedès	-	1	Ayuntamiento de Jorba	-	1
Ayuntamiento de Sant Martí Sarroca	-	3	Ayuntamiento de La Llacuna	-	1
Ayuntamiento de Sant Pere de Riudebitlles	-	4	Ayuntamiento de Masquefa	-	1
Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia	-	14	Ayuntamiento de Òdena	-	1
Ayuntamiento de Subirats	-	1	Ayuntamiento de Piera	-	9
Ayuntamiento de Torrelavit	-	1	Ayuntamiento de Santa Margarida de Montbui	-	2
Ayuntamiento de Torrelles de Foix	-	3	Ayuntamiento de Vilanova del Camí	-	1
Ayuntamiento de Vilafranca del Penedès	-	8			
Total	-	48	Total	-	30

Bages	O	Q
Ayuntamiento de Artés	-	3
Ayuntamiento de Avinyó	-	1
Ayuntamiento de Callús	-	1
Ayuntamiento de Cardona	-	4
Ayuntamiento de Castellbell i el Vilar	-	6
Ayuntamiento de Castellgalí	-	1
Ayuntamiento de Castellnou de Bages	-	2
Ayuntamiento del Pont de Vilomara i Rocafort	-	2
Ayuntamiento de Manresa	-	13
Ayuntamiento de Marganell	-	3
Ayuntamiento de Moià	-	7
Ayuntamiento de Monistrol de Calders	-	1
Ayuntamiento de Monistrol de Montserrat	-	1
Ayuntamiento de Navarcles	-	2
Ayuntamiento de Rajadell	-	1
Ayuntamiento de Sallent	1	2
Ayuntamiento de Sant Fruitós de Bages	-	4
Ayuntamiento de Sant Joan de Vilatorrada	-	3
Ayuntamiento de Sant Salvador de Guardiola	-	9
Ayuntamiento de Sant Vicenç de Castellet	-	1
Ayuntamiento de Santa Maria d'Oló	-	1
Ayuntamiento de Santpedor	-	1
Ayuntamiento de Súria	-	5
Total	1	74

Baix Llobregat	O	Q
Ayuntamiento de Abrera	-	8
Ayuntamiento de Begues	-	1
Ayuntamiento de Castelldefels	-	13
Ayuntamiento de Castellví de Rosanes	-	1
Ayuntamiento de Cervelló	-	5
Ayuntamiento de Collbató	-	4
Ayuntamiento de Corbera de Llobregat	-	16
Ayuntamiento de Cornellà de Llobregat	1	6
Ayuntamiento del Prat de Llobregat	-	4
Ayuntamiento de Esparreguera	-	9
Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat	-	9
Ayuntamiento de Gavà	-	10
Ayuntamiento de la Palma de Cervelló	-	1
Ayuntamiento de Martorell	-	5
Ayuntamiento de Molins de Rei	-	3
Ayuntamiento de Olesa de Montserrat	-	13
Ayuntamiento de Pallejà	-	5
Ayuntamiento de Sant Andreu de la Barca	-	5
Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat	-	8
Ayuntamiento de Sant Climent de Llobregat	-	4
Ayuntamiento de Sant Esteve Sesrovires	-	5
Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat	-	4
Ayuntamiento de Sant Joan Despí	-	4
Ayuntamiento de Sant Just Desvern	-	4
Ayuntamiento de Sant Vicenç dels Horts	-	8
Ayuntamiento de Santa Coloma de Cervelló	-	2
Ayuntamiento de Torrelles de Llobregat	-	3
Ayuntamiento de Vallirana	-	7
Ayuntamiento de Viladecans	-	13
Total	1	180

Barcelonès	O	Q
Ayuntamiento de Badalona	-	25
Ayuntamiento de Barcelona	10	484
Ayuntamiento de l'Hospitalet de Llobregat	-	26
Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs	-	15
Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet	1	25
Total	11	575

Berguedà	O	Q
Ayuntamiento de Bagà	-	1
Ayuntamiento de Berga	-	7
Ayuntamiento de Borredà	-	3
Ayuntamiento de Casserres	-	1
Ayuntamiento de Gironella	-	3
Ayuntamiento de Guardiola de Berguedà	-	1
Ayuntamiento de Puig-reig	-	1
Total	0	17

Garraf	O	Q
Ayuntamiento de Canyelles	-	6
Ayuntamiento de Cubelles	-	15
Ayuntamiento de Olivella	-	2
Ayuntamiento de Sant Pere de Ribes	-	19
Ayuntamiento de Sitges	-	37
Ayuntamiento de Vilanova i la Geltrú	-	13
Total	-	92
Maresme	O	Q
Ayuntamiento de Alella	-	4
Ayuntamiento de Arenys de Mar	-	5
Ayuntamiento de Arenys de Munt	-	3
Ayuntamiento de Argentona	-	6
Ayuntamiento de Cabrera de Mar	-	2
Ayuntamiento de Caldes d'Estrac	-	1
Ayuntamiento de Calella	-	8
Ayuntamiento de Canet de Mar	-	14
Ayuntamiento de Dosrius	-	6
Ayuntamiento del Masnou	-	8
Ayuntamiento de Malgrat de Mar	-	4
Ayuntamiento de Mataró	-	41
Ayuntamiento de Montgat	-	4
Ayuntamiento de Pineda de Mar	-	3
Ayuntamiento de Premià de Dalt	-	1
Ayuntamiento de Premià de Mar	-	6
Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres	-	1
Ayuntamiento de Sant Cebrià de Vallalta	-	9
Ayuntamiento de Sant Vicenç de Montalt	-	2
Ayuntamiento de Santa Susanna	-	2
Ayuntamiento de Teià	-	3
Ayuntamiento de Tordera	-	6
Ayuntamiento de Vilassar de Dalt	-	2
Ayuntamiento de Vilassar de Mar	-	6
Total	-	147

Osona	O	Q
Ayuntamiento de Balenyà		1
Ayuntamiento de Calldetenes		3
Ayuntamiento de Centelles		1
Ayuntamiento de Lluçà		1
Ayuntamiento de Manlleu	1	
Ayuntamiento de Roda de Ter		2
Ayuntamiento de Sant Bartomeu del Grau		1
Ayuntamiento de Sant Hipòlit de Voltregà		2
Ayuntamiento de Sant Julià de Vilatorrada		2
Ayuntamiento de Sant Pere de Torelló		1
Ayuntamiento de Seva		2
Ayuntamiento de Tona		3
Ayuntamiento de Torelló		1
Ayuntamiento de Vic		10
Total	1	30
Vallès Occidental	O	Q
Ayuntamiento de Badia del Vallès		2
Ayuntamiento de Barberà del Vallès		12
Ayuntamiento de Castellar del Vallès		18
Ayuntamiento de Castellbisbal		1
Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès		15
Ayuntamiento de Gallifa		1
Ayuntamiento de Matadepera		5
Ayuntamiento de Montcada i Reixac	1	5
Ayuntamiento de Palau-solità i Plegamans		4
Ayuntamiento de Polinyà		3
Ayuntamiento de Rellinars		1
Ayuntamiento de Ripollet		5
Ayuntamiento de Rubí		7
Ayuntamiento de Sabadell	1	25
Ayuntamiento de Sant Cugat del Vallès		19
Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès		6
Ayuntamiento de Santa Perpètua de Mogoda		8
Ayuntamiento de Sentmenat		1
Ayuntamiento de Terrassa		18
Ayuntamiento de Ullastrell		2
Ayuntamiento de Vacarisses		5
Total	2	163

Vallès Oriental	O	Q
Ayuntamiento de Aiguafreda	-	4
Ayuntamiento de Bigues i Riells	-	8
Ayuntamiento de Caldes de Montbui	-	4
Ayuntamiento de Cànoves i Samalús	-	2
Ayuntamiento de Cardedeu	-	24
Ayuntamiento de Castellterçol	-	1
Ayuntamiento de Figaró-Montmany	-	3
Ayuntamiento de Granollers	1	7
Ayuntamiento de Gualba	-	1
Ayuntamiento de la Garriga	-	4
Ayuntamiento de la Roca del Vallès	-	2
Ayuntamiento de l'Ametlla del Vallès	-	2
Ayuntamiento de les Franqueses del Vallès	-	3
Ayuntamiento de Lliçà d'Amunt	-	5
Ayuntamiento de Lliçà de Vall	-	2
Ayuntamiento de Llinars del Vallès	-	5
Ayuntamiento de Martorelles	-	3
Ayuntamiento de Mollet del Vallès	-	11
Ayuntamiento de Montmeló	-	3
Ayuntamiento de Montornès del Vallès	-	4
Ayuntamiento de Parets del Vallès	-	3
Ayuntamiento de Sant Antoni de Vilamajor	-	6
Ayuntamiento de Sant Celoni	-	3
Ayuntamiento de Sant Esteve de Palautordera	1	1
Ayuntamiento de Sant Fost de Campsentelles	-	3
Ayuntamiento de Sant Pere de Vilamajor	-	2
Ayuntamiento de Sant Quirze Safaja	-	1
Ayuntamiento de Santa Eulàlia de Ronçana	-	3
Ayuntamiento de Santa Maria de Palautordera	-	3
Ayuntamiento de Vallgorguina	-	1
Ayuntamiento de Vallromanes	-	2
Ayuntamiento de Vilanova del Vallès	-	5
Total	2	131

Girona

Alt Empordà	O	Q
Ayuntamiento de Bàscara	-	1
Ayuntamiento de Boadella i les Escaules	-	1
Ayuntamiento de Cadaqués	-	7
Ayuntamiento de Cantallops	-	1
Ayuntamiento de Capmany	-	1
Ayuntamiento de Castelló d'Empúries	-	2
Ayuntamiento de Colera	-	2
Ayuntamiento del Port de la Selva	-	1
Ayuntamiento de Espolla	-	1
Ayuntamiento de Figueres	-	6
Ayuntamiento de l'Armentera	-	2
Ayuntamiento de l'Escala	-	2
Ayuntamiento de Llançà	-	5
Ayuntamiento de Palau-saverdera	-	1
Ayuntamiento de Pau	-	1
Ayuntamiento de Pedret i Marzà	-	1
Ayuntamiento de Portbou	-	1
Ayuntamiento de Rabós	-	1
Ayuntamiento de Roses	-	13
Ayuntamiento de Sant Miquel de Fluvià	-	1
Ayuntamiento de Sant Pere Pescador	-	1
Ayuntamiento de Saus	-	1
Ayuntamiento de Siurana	-	1
Ayuntamiento de Vilafant	-	1
Ayuntamiento de Vilamacolum		1
Total	1	56
Baix Empordà	O	Q
Ayuntamiento de Begur	-	1
Ayuntamiento de Calonge	-	4
Ayuntamiento de Castell-Platja d'Aro	-	4
Ayuntamiento de Corçà	-	1
Ayuntamiento de Fontanilles	-	1
Ayuntamiento de Forallac	-	1
Ayuntamiento de la Bisbal d'Empordà	-	2
Ayuntamiento de Mont-ras	-	2
Ayuntamiento de Palafrugell	-	5
Ayuntamiento de Palamós	-	4
Ayuntamiento de Pals	-	2
Ayuntamiento de Rupià	-	1
Ayuntamiento de Sant Feliu de Guíxols	-	4
Ayuntamiento de Santa Cristina d'Aro	-	2
Ayuntamiento de Torroella de Montgrí	-	8
Ayuntamiento de Ultramort	-	2
Total	-	44

Cerdanya	O	Q
Ayuntamiento de Alp	-	3
Ayuntamiento de Bellver de Cerdanya*	-	1
Ayuntamiento de Bolvir	-	1
Ayuntamiento de Das	-	1
Ayuntamiento de Fontanals de Cerdanya	-	1
Ayuntamiento de Isòvol	-	1
Ayuntamiento de Lles de Cerdanya*	-	1
Ayuntamiento de Puigcerdà	-	6
Total		15

* Provincia de Lleida

Garrotxa	O	Q
Ayuntamiento de Castellfollit de la Roca	-	2
Ayuntamiento de les Planes d'Hostoles	-	2
Ayuntamiento de Maià de Montcal	-	1
Ayuntamiento de Olot	-	13
Ayuntamiento de Sant Feliu de Pallerols	-	3
Ayuntamiento de Sant Joan les Fonts	-	4
Ayuntamiento de Tortellà	-	1
Total	-	26

Gironès	O	Q
Ayuntamiento de Aiguaviva	-	1
Ayuntamiento de Bescanó	-	2
Ayuntamiento de Bordils	-	1
Ayuntamiento de Cassà de la Selva	-	1
Ayuntamiento de Flaçà	-	1
Ayuntamiento de Girona	-	6
Ayuntamiento de Llagostera	-	1
Ayuntamiento de Llambilles	-	1
Ayuntamiento de Salt	-	1
Ayuntamiento de Sant Martí de Llémena	-	1
Ayuntamiento de Sarrià de Ter	-	3
Total	-	19

Pla de l'Estany	O	Q
Ayuntamiento de Banyoles	-	4
Ayuntamiento de Cornellà del Terri	-	1
Ayuntamiento de Porqueres	-	1
Ayuntamiento de Serinyà	-	1
Total	-	7

Ripollès	O	Q
Ayuntamiento de Campdevàrol	-	1
Ayuntamiento de Camprodon	-	1
Ayuntamiento de Ripoll	-	2
Ayuntamiento de Vilallonga de Ter	-	1
Total	-	5

Selva	O	Q
Ayuntamiento de Amer		1
Ayuntamiento de Anglès		6
Ayuntamiento de Arbúcies		4
Ayuntamiento de Blanes		14
Ayuntamiento de Breda		1
Ayuntamiento de Brunyola		1
Ayuntamiento de Caldes de Malavella		3
Ayuntamiento de la Cellera de Ter		1
Ayuntamiento de Lloret de Mar		6
Ayuntamiento de Maçanet de la Selva		3
Ayuntamiento de Riells i Viabrea		1
Ayuntamiento de Riudellots de la Selva		1
Ayuntamiento de Sant Hilari Sacalm		1
Ayuntamiento de Santa Coloma de Farners		4
Ayuntamiento de Sils		4
Ayuntamiento de Susqueda		3
Ayuntamiento de Tossa de Mar		7
Ayuntamiento de Vidreres		2
Total		63

Lleida

Alt Urgell	O	Q
Ayuntamiento de la Seu d'Urgell	-	3
Ayuntamiento de les Valls d'Aguilar	-	2
Ayuntamiento de Montferrer i Castellbò	-	3
Ayuntamiento de Ribera d'Urgellet	-	2
Total	-	10

Alta Ribagorça	O	Q
Ayuntamiento de Vilaller	-	1
Total	-	1

Garrigues	O	Q
Ayuntamiento de Arbeca	-	1
Ayuntamiento de la Pobla de Cérvoles	-	1
Ayuntamiento de les Borges Blanques	-	1
Total	-	3

Noguera	O	Q
Ayuntamiento de Àger	-	1
Ayuntamiento de Artesa de Segre	-	1
Ayuntamiento de Balaguer	-	4
Ayuntamiento de Castelló de Farfanya	-	1
Ayuntamiento de Menàrguens	-	1
Ayuntamiento de Ponts	-	2
Ayuntamiento de Preixens	-	1
Ayuntamiento de Vallfogona de Balaguer	-	1
Ayuntamiento de Vilanova de l'Aguda	-	1
Total	-	13

Pallars Jussà	O	Q
Ayuntamiento de Isona i Conca Dellà	-	1
Ayuntamiento de la Pobla de Segur	-	1
Ayuntamiento de Baix Pallars	-	2
Ayuntamiento de Soriguera	-	1
Ayuntamiento de Vall de Cardós	-	1
Total	-	6

Pla d'Urgell	O	Q
Ayuntamiento de Barbens	-	1
Ayuntamiento de Bell-lloc d'Urgell	-	1
Ayuntamiento de Bellvís	-	1
Ayuntamiento de Mollerussa	-	3
Ayuntamiento de Sidamon	-	1
Ayuntamiento de Torregrossa	-	1
Ayuntamiento de Vilanova de Bellpuig	-	1
Total	-	9

Segarra	O	Q
Ayuntamiento de Cervera	-	6
Ayuntamiento de los Plans de Sió	-	1
Ayuntamiento de les Oluges	-	1
Ayuntamiento de Sant Guim de la Plana	-	1
Ayuntamiento de Talavera	-	1
Ayuntamiento de Torrefeta i Florejacs	-	1
Total	-	11

Segrià	O	Q
Ayuntamiento de Aitona	-	1
Ayuntamiento de Albatàrrec	-	1
Ayuntamiento de Alcarràs	-	3
Ayuntamiento de Almacelles	-	3
Ayuntamiento de Alpicat	-	2
Ayuntamiento de Corbins	-	1
Ayuntamiento de Lleida	-	10
Ayuntamiento de Sarroca de Lleida	-	1
Ayuntamiento de Sudanell	-	1
Total	-	23

Solsonès	O	Q
Ayuntamiento de Navès	-	1
Ayuntamiento de Solsona	-	2
Total	-	3

Urgell	O	Q
Ayuntamiento de Agramunt	-	2
Ayuntamiento de Bellpuig	-	2
Ayuntamiento de Guimerà	-	1
Ayuntamiento de Tàrrega	-	22
Ayuntamiento de Vallbona de les Monges	-	1
Total	-	28

Val d'Aran	O	Q
Ayuntamiento de Naut Aran	-	1
Ayuntamiento de Vielha e Mijaran	-	5
Total	-	6

Tarragona

Alt Camp	O	Q
Ayuntamiento de Cabra del Camp	-	4
Ayuntamiento del Rourell	-	1
Ayuntamiento de Figuerola del Camp	-	1
Ayuntamiento de Mont-ral	-	1
Ayuntamiento de Valls	-	12
Ayuntamiento de Vilabella	-	1
Total	-	20
Baix Camp	O	Q
Ayuntamiento de Alforja	-	1
Ayuntamiento de Cambrils	-	6
Ayuntamiento de Castellvell del Camp	-	1
Ayuntamiento de la Selva del Camp	-	1
Ayuntamiento de l'Aleixar	-	1
Ayuntamiento de Montbrí del Camp	-	1
Ayuntamiento de Mont-roig del Camp	-	2
Ayuntamiento de Reus	-	20
Ayuntamiento de Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	-	2
Total	-	35
Baix Ebre	O	Q
Ayuntamiento de Benifallet	-	2
Ayuntamiento de Camarles	-	1
Ayuntamiento de l'Aldea	-	1
Ayuntamiento de l'Ametlla de Mar	-	3
Ayuntamiento de l'Ampolla	-	1
Ayuntamiento de Roquetes	-	1
Ayuntamiento de Tivenys	-	1
Ayuntamiento de Tortosa	-	11
Ayuntamiento de Xerta	-	1
Total	-	22
Baix Penedès	O	Q
Ayuntamiento de Albinyana	-	1
Ayuntamiento de Banyeres del Penedès	-	1
Ayuntamiento de Bellvei	-	1
Ayuntamiento de Calafell	-	12
Ayuntamiento de Cunit	-	4
Ayuntamiento del Vendrell	1	18
Ayuntamiento de la Bisbal del Penedès	-	3
Ayuntamiento de l'Arboç	-	2
Ayuntamiento de Llorenç del Penedès	-	1
Ayuntamiento de Masllorenç	-	1
Ayuntamiento de Sant Jaume dels Domenys	-	3
Ayuntamiento de Santa Oliva	-	2
Total	1	49

Conca de Barberà	O	Q
Ayuntamiento de Barberà de la Conca	-	1
Ayuntamiento de Conesa	-	1
Ayuntamiento de Forès	-	1
Ayuntamiento de Les Piles	-	1
Ayuntamiento de l'Espluga de Francolí	-	1
Ayuntamiento de Llorac	-	1
Ayuntamiento de Montblanc	1	2
Ayuntamiento de Passanant i Belltall	-	1
Ayuntamiento de Santa Coloma de Queralt	-	1
Ayuntamiento de Savallà del Comtat	-	1
Ayuntamiento de Vimbodí i Poblet	-	1
Total	1	12
Montsià	O	Q
Ayuntamiento de Alcanar	-	6
Ayuntamiento de Amposta	-	4
Ayuntamiento de la Sénia	-	1
Ayuntamiento de Sant Carles de la Ràpita	-	1
Ayuntamiento de Ulldecona	-	1
Total	-	13
Priorat	O	Q
Ayuntamiento de Cabacés	-	1
Ayuntamiento del Molar	-	1
Ayuntamiento de Falset	-	6
Ayuntamiento de la Torre de Fontaubella	-	1
Ayuntamiento de la Vilella Alta	-	1
Ayuntamiento de Porrera	-	2
Ayuntamiento de Pradell de la Teixeta	1	1
Total	1	13
Ribera d'Ebre	O	Q
Ayuntamiento de Benissanet	-	1
Ayuntamiento de Flix	-	1
Ayuntamiento de Ginestar	-	1
Ayuntamiento de la Palma d'Ebre	-	1
Ayuntamiento de Miravet	-	1
Ayuntamiento de Móra d'Ebre	-	1
Ayuntamiento de Móra la Nova	-	2
Ayuntamiento de Riba-roja d'Ebre	-	2
Total	-	10

Tarragonès	O	Q
Ayuntamiento de Altafulla	-	2
Ayuntamiento de Constantí	-	1
Ayuntamiento de Creixell	-	4
Ayuntamiento del Catllar	-	2
Ayuntamiento del Morell	-	1
Ayuntamiento de Els Pallaresos	-	4
Ayuntamiento de la Riera de Gaià	-	2
Ayuntamiento de Perafort	-	1
Ayuntamiento de Roda de Barà	-	6
Ayuntamiento de Salou	-	8
Ayuntamiento de Tarragona	2	25
Ayuntamiento de Torredembarra	-	4
Ayuntamiento de Vila-seca	-	4
Total	2	64
Terra Alta	O	Q
Ayuntamiento de Bot	-	2
Ayuntamiento de Gandesa	-	1
Total	-	3

b. Consejos comarcales	Q
Consejo Comarcal del Alt Empordà	4
Consejo Comarcal del Alt Penedès	2
Consejo Comarcal de l'Anoia	2
Conselh Generau d'Aran	2
Consejo Comarcal del Bages	3
Consejo Comarcal del Baix Camp	1
Consejo Comarcal del Baix Ebre	1
Consejo Comarcal del Baix Empordà	1
Consejo Comarcal del Baix Llobregat	2
Consejo Comarcal del Baix Penedès	11
Consejo Comarcal del Barcelonès	1
Consejo Comarcal de la Cerdanya	2
Consejo Comarcal de la Conca de Barberà	2
Consejo Comarcal del Garraf	1
Consejo Comarcal de la Garrotxa	1
Consejo Comarcal del Gironès	3
Consejo Comarcal del Maresme	8
Consejo Comarcal del Montsià	2
Consejo Comarcal d'Osona	4
Consejo Comarcal del Priorat	3
Consejo Comarcal de la Segarra	2
Consejo Comarcal de la Selva	4
Consejo Comarcal del Tarragonès	2
Consejo Comarcal de la Terra Alta	1
Consejo Comarcal de l'Urgell	1
Consejo Comarcal del Vallès Occidental	2
Consejo Comarcal del Vallès Oriental	8
Total	76

c. Diputaciones

	Q
Diputación de Barcelona	33
Diputación de Girona	3
Diputación de Lleida	3
Diputación de Tarragona	14
Total	53

d. Entidades municipales descentralizadas

	Q
Entidad Municipal Descentralizada de Valldoreix	1

e. Entidades metropolitanas

	O	Q
Entidad Metropolitana del Transporte	3	22
Entidad Metropolitana de los Servicios Hidráulicos y Del Tratamiento De Residuos	0	1
Instituto Metropolitano de Promoción de Suelo y Gestión Patrimonial	0	1
Instituto Metropolitano del Taxi	0	3
Total	3	27

f. Mancomunidades

	Q
Mancomunidad de Municipios del Area Metropolitana de Barcelona	4
Mancomunidad Intermunicipal de la Vall del Tenes (Santa Eulàlia de Ronçana)	1
Total	5

g. Servicios de interés general

	O	Q
Compañías de aguas: Aigües de Barcelona (AGBAR)	1	7
Compañías de gas : Gas Natural	1	18
Compañías eléctricas : FECSA-ENDESA	5	104
Compañías telefónicas: Telefónica España, SAU	3	73
Total	10	202

3.8. Relaciones con otras instituciones de defensa de derechos

Defensores autonómicos y estatales	<2009	2009	Total
Ararteko	2	2	4
Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid	3	6	9
Defensor del Pueblo Andaluz	1	2	3
Defensor del Pueblo de España	56	183	239
Defensora del Pueblo Riojano	0	3	3
Diputado del Común de Canarias	0	1	1
Justicia de Aragón	4	5	9
Oficina del Defensor del Contribuyente	1	0	1
Procurador del Común de Castilla y León	2	1	3
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	1	2	3
Total	70	205	275

Defensores internacionales	<2009	2009	Total
Défenseur des Enfants	1	-	1
National Ombudsman of the Netherlands	1	1	2
Service du Médiateur de la Communauté Française	1	1	2
The European Ombudsman	2	-	2
Total	5	2	7

Defensores locales	<2009	2009	Total
Defensor de la Ciutadania de Cambrils	1	0	1
Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet	2	2	4
Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú	1	0	1
Defensor de la Ciutadania de Badalona	0	2	2
Defensor del Ciutadà d'Arenys de Mar	0	3	3
Defensor del Ciutadà de Granollers	3	0	3
Defensor del Ciutadà de Manlleu	1	0	1
Defensor del Ciutadà de Mataró	6	0	6
Defensor del Ciutadà de Montblanc	0	1	1
Defensor del Ciutadà de Ripollet	1	4	5
Defensor del Ciutadà de Salt	1	0	1
Defensor del Ciutadà de Mataró	0	7	7
Defensora del Ciutadà de Girona	6	4	10
Síndic de Greuges de l'Escala	0	1	1
Síndic de Greuges de Palamós	1	1	2
Síndic de Greuges de Ripoll	1	0	1
Síndic de Greuges Rubí	3	3	6
Síndic de Greuges de Sant Cugat del Vallès	16	5	21
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Guíxols	4	11	15
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Llobregat	0	1	1
Síndic de Greuges de Tarragona	0	2	2
Síndic de Greuges de Viladecans	10	17	27
Síndic de Greuges de Lleida	2	5	7
Síndic de Greuges Municipal de Cornellà de Llobregat	22	31	53
Síndic de Greuges Municipal de Reus	5	8	13
Síndic Defensor de la Ciutadania de Badalona	2	2	4
Síndic Municipal de Greuges de Figueres	3	3	6
Síndic Municipal de Greuges de Gavà	2	2	4
Síndic Municipal de Greuges de la Seu d'Urgell	0	1	1
Síndic Municipal de Greuges de Sabadell	16	17	33
Síndic Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat	2	1	3
Síndic Municipal de Greuges de Terrassa	16	21	37
Síndic Personer de Mollet	7	6	13
Síndica de Greuges de Barcelona	11	44	55
Síndica de Greuges d'Igualada	2	3	5
Síndica de Greuges de Vilafranca del Penedès	2	0	2
Síndica Municipal de Greuges d'Ulldecona	1	0	1
Síndica Municipal de Greuges de Vilanova del Vallès	3	0	3
Defensores universitaris			
Síndic de Greuges de la Universitat de Girona	0	1	1
Total	153	209	362

4. Evaluación de la gestión de los expedientes en el Síndic

Este apartado tiene como objetivo analizar y valorar la gestión del Síndic de Greuges de Cataluña en relación con los expedientes de tramitación de quejas y consultas. Este año, el Síndic ha implementado una nueva aplicación informática para la gestión de ambos expedientes, el SINCAT, que tiene por objetivo agilizar y mejorar la tramitación de todos los expedientes que se gestionan en el Síndic de Greuges.

En este apartado se recogen dos tipos de enfoques: por una parte, el control temporal de los expedientes, mediante la evaluación del tiempo de tramitación y el cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios, y, por otra, el cuestionario de satisfacción de los usuarios.

4.1. Tiempo de tramitación de los expedientes

En cuanto al control del tiempo de tramitación, una de las primeras diferencias de este año, en relación con los dos anteriores, respecto al cálculo de la duración de los expedientes, es que, al igual que se hace con la evaluación del cumplimiento de la Carta de Servicios y buena conducta administrativa, el tiempo total de duración del expediente se ha calculado mediante el recuento de días hábiles.

Así, se ha desagregado el tiempo total de los expedientes tramitados en el Síndic de Greuges durante el 2009 (9.788 casos) en tiempo del Síndic (comprende los trámites del acuse de recibo, la solicitud de ampliación de datos a la persona interesada, la solicitud de información a las administraciones y la resolución de la queja), el tiempo de duración de la tramitación del expediente en la Administración (comprende el tiempo de respuesta a la solicitud de información y, en su caso, la aceptación o no de la resolución) y el tiempo que tarda la persona interesada para emitir la respuesta a las demandas de información.

Durante este año, la implantación del software informático puede haber causado un cierto retraso en la tramitación de expedientes de quejas, dada la dificultad que este hecho comporta en cualquier organización. Sin embargo, los datos muestran que el Síndic sigue manteniendo los estándares de años anteriores en cuanto al tiempo de tramitación de dichos expedientes.

2009	Síndic	Administración	Interesado
Actuaciones	9.788	8.936	3.009
Media*	50,1	160,05	30,38
Mediana*	25	99	9
Moda*	14	24	1

* Tiempo

Así, el promedio de tiempo que ha tardado el Síndic en resolver los expedientes de quejas y actuaciones de oficio es de 50,1 días hábiles, el tiempo que ha tardado la Administración es de 160,05 días hábiles, y el interesado, de 30,38. En cuanto a esta cuestión, cabe señalar que, a diferencia del resto de años, en el presente se ha tenido en cuenta la existencia de más de una administración por queja y el tiempo que individualmente cada una de estas administraciones ha generado. En relación con el tiempo de la persona interesada, existe una variación entre las personas que presentan inmediatamente la información que se solicita desde el Síndic para continuar con la tramitación del expediente (un 41% de respuestas de los interesados se producen en los primeros cinco días hábiles) y las que finalizan por desistimiento las quejas o bien las que no responden a la solicitud de ampliación de datos del Síndic (y, por lo tanto, generan este incremento en la duración de la tramitación).

La mediana refleja, ordenados los tiempos de tramitación de menor a mayor, dónde se encuentra la mitad en cuanto a días de tramitación, y la moda refleja el tiempo que más se repite en la tramitación de expedientes. Los datos muestran que la mediana del Síndic se encuentra en 25 días hábiles, 99 días para la Administración y 9 para el interesado. Este dato varía sensiblemente en cuanto a la moda, tanto en el caso del Síndic como en el caso de la persona interesada.

En lo que concierne a la Administración, la tabla siguiente muestra los datos de tiempo de tramitación por tipos de administración.

	N	Media	Mediana	Moda
Administración autonómica	4.484	141,29	97	49
Administración general del Estado	52	360,42	385	385
Administración institucional	89	168,03	87	578
Poder legislativo autonómico, estatal, europeo	6	175	110	19
Administración de justicia	155	163,22	80	14
Administración local	3.888	183,41	109	24
Servicios de interés general	213	76,83	36	6
Otras administraciones	49	147	140	16

Si bien es cierto que la Administración general del Estado es la Administración que más tarda en contestar, también es cierto que, dada la distribu-

ción competencial en la materia, estas actuaciones se tramitan a partir de su envío al Defensor del Pueblo, ya sea para la investigación de un asunto o para que esta institución dé curso, si lo considera adecuado, a las propuestas de modificación normativa que proponga el Síndic.

En relación con el resto de información, los datos muestran que la Administración local y la Administración institucional (en concreto, los colegios profesionales) son las administraciones que más tardan en contestar a las solicitudes de información y a las resoluciones del Síndic. La tabla siguiente refleja de manera más detallada estos hechos.

	N	Media	Mediana	Moda
Administración autonómica	4.484	141,29	97	49
- Departamentos	4.472	141,23	97	49
- Otras instituciones de la Generalitat	3	92,33	77	32*
- Otros organismos de la Generalitat	9	185,33	122	5
Administración judicial	155	163,22	80	14
Administración general del Estado	52	360,42	385	385
Administración institucional	89	168,03	87	578
- Colegios profesionales	72	180,58	104	578
- Cámaras	1	353	353	353
- Universidades	16	100	55	8
Poder legislativo autonómico, estatal, europeo	6	175	110	19
Administración local	3.888	183,41	109	24
- Ayuntamientos	3526	185,23	112	24
- Consejos comarcales	207	202,36	102	630
- Diputaciones	109	130,46	87	46
- Entidades metropolitanas	41	91,54	36	186
- Entidades municipales descentralizadas	1	30	30	30
- Mancomunidades intermunicipales	4	26,25	21,5	2
Servicios de interés general	213	76,83	36	6
- Compañías de aguas	9	42,67	24	4
- Compañías de gas	24	38,83	12,5	6
- Compañías eléctricas	87	43,62	25	6
- Compañías de telefonía	93	121	71	10
Otras administraciones	49	147	140	16

Como se muestra en la tabla, los consejos comarcales, los ayuntamientos y los colegios profesionales presentan los promedios más elevadas en cuanto al tiempo de tramitación. En cambio, los servicios de interés general son las compañías que menos tiempo tardan en la tramitación de sus expedientes.

4.2. Carta de Servicios y buena conducta administrativa del Síndic de Greuges

Una vez aprobada la Carta de Servicios y buena conducta administrativa, éste es el segundo año en el que se evalúa el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Síndic en cuanto a la relación con las personas.

Compromisos	Media	Nivel de cumplimiento
El horario mínimo de atención presencial es de lunes a viernes, de 9 a 14 horas y de 15 a 19 horas.		100%
Las consultas presenciales se resuelven el mismo día en el que la persona se ha presentado a la sede de la institución con un tiempo máximo de espera de 15 minutos.	2,18	100%
El Servicio de Atención a las Personas (en adelante, SAP) debe dar respuesta a las consultas de información escritas en un plazo no superior a 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud.		100%
El SAP debe dar respuesta a las consultas de información telefónicas el mismo día en el que se haya recibido la solicitud de información.		100%
Una vez formulada la solicitud de videoconferencia, el SAP, en un plazo de 24 horas, tiene que acordar con la persona interesada la fecha y la hora para establecer la conexión, que debe tener lugar en un plazo no superior a 7 días.		100%
Una vez formulada la solicitud de la persona interesada para concertar una cita en un desplazamiento del Síndic, el SAP se tiene que poner en contacto para determinar la hora con una antelación mínima de 24 horas.		100%
El acuse de recibo de la queja se tiene que enviar en un plazo no superior a 2 días hábiles desde la entrada del escrito en la institución.	0,74 días hábiles	92,9%
El Síndic de Greuges tiene que pedir información en un plazo no superior a 15 días hábiles, prorrogable a 15 días según la complejidad del caso.	22 días hábiles	82%
Una vez se hayan hecho todas las investigaciones que el Síndic estime oportunas, se debe notificar la resolución a la persona interesada y a la Administración en un plazo no superior a 30 días desde la recepción del informe.	35, 91 días hábiles	61,3%
Una vez la Administración haya comunicado la aceptación o no de la resolución del Síndic, éste debe comunicar la finalización del expediente en un plazo no superior a 15 días hábiles.	33,83 días hábiles	40,9%
La comunicación a la persona interesada del rechazo de la queja por las causas que dispone la Ley 14/1984 y, posteriormente, la Ley 24/2009, se debe hacer en un plazo no superior a 15 días hábiles.	14,67 días hábiles	73,1%

Los datos de este año muestran un descenso en el nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Síndic. Es preciso tener presente que la implementación del nuevo programa informático, proceso iniciado en el año 2009 con la finalidad de poder mejorar la calidad de los procesos, ha podido tener incidencia en este aspecto. Así, este nuevo programa, en la medida en que ha mejorado el envío de las respuestas a todos los sujetos implicados en la tramitación, puede haber incidido de manera negativa en el cómputo de tiempo, tanto en cuanto al periodo de adaptación de los usuarios como para la mejora de la tramitación de las actuaciones que faltaba finalizar.

4.3. Cuestionario de satisfacción

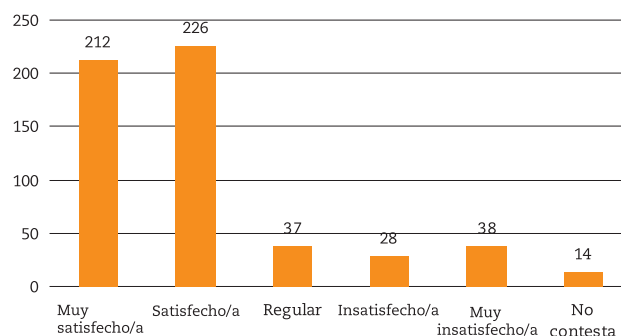
Para conocer la opinión de los usuarios de los servicios del Síndic de Greuges de Cataluña, la institución creó un cuestionario que se dirige, por correo postal, junto con la resolución del Síndic, a las personas que han presentado una queja.

La respuesta a dicha iniciativa ha sido muy satisfactoria, tanto en cuanto al número de personas que

responden voluntariamente al cuestionario –un 40% de participación– como por los comentarios que hacen llegar a la institución.

Los usuarios han puntuado con un 6,98 el grado de satisfacción global por el servicio recibido en la tramitación de su queja. Casi un 90% están satisfechos con la atención y la información recibidas en el primer contacto y califican de muy fáciles las gestiones que se tienen que hacer para abrir una queja. Cabe destacar especialmente que un 80% se muestran satisfechos por la profesionalidad del personal de la institución que les ha atendido.

Ha quedado satisfecho/a con la profesionalidad del personal del Síndic?

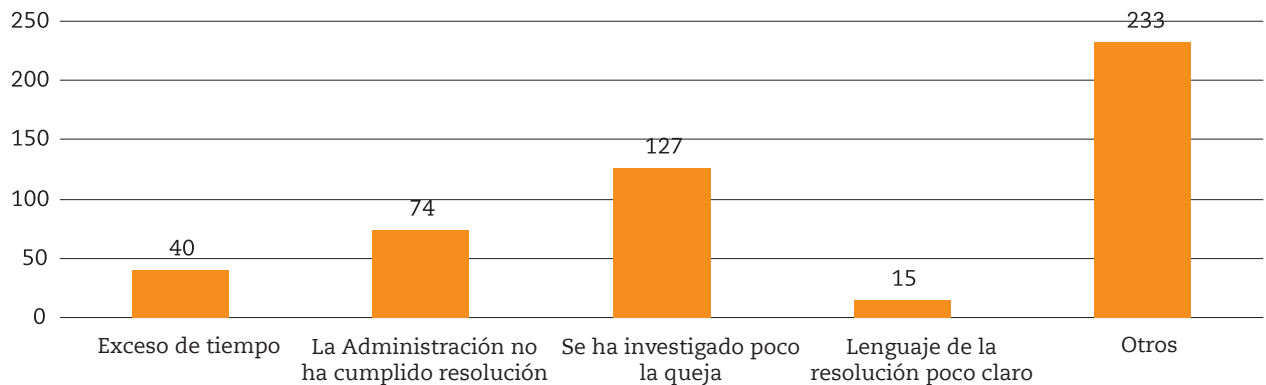


En cuanto a la duración del proceso, un 66% consideran que el tiempo transcurrido entre la presentación de la queja y la respuesta del Síndic ha sido corto o muy corto y no llegan al 30% los usuarios que encuentran excesivo el tiempo que ha tardado el Síndic en emitir la resolución de su caso.

En el apartado dedicado a la resolución de la queja, un 33% manifiestan que se sienten insatisfechos o muy insatisfechos con la resolución que el Síndic ha emitido sobre su queja. Los motivos que provocan esta insatisfacción son, según la opinión dada por los usuarios en el cuestionario:

- Se ha investigado poco la queja (13%)
- La Administración no ha cumplido la resolución (8%)
- Exceso de tiempo (4%)
- El lenguaje de la resolución es poco claro (2%)
- Otros (24%)

Si no ha quedado satisfecho/a con la resolución del Síndic, ¿cuál ha sido el motivo?



Aumentar la frecuencia de las visitas del Síndic a territorios o centros o la rapidez en el proceso que sigue a la queja, dar un trato más personalizado o dar información al usuario son elementos, según los encuestados, que la institución debe mejorar.

En cuanto al conocimiento y acceso al Síndic, un 45% de los usuarios manifiestan que han conocido la existencia

de la figura del Síndic de Greuges por los medios de comunicación; un 17%, a través de familiares o amigos, y un 13%, gracias a alguna administración.

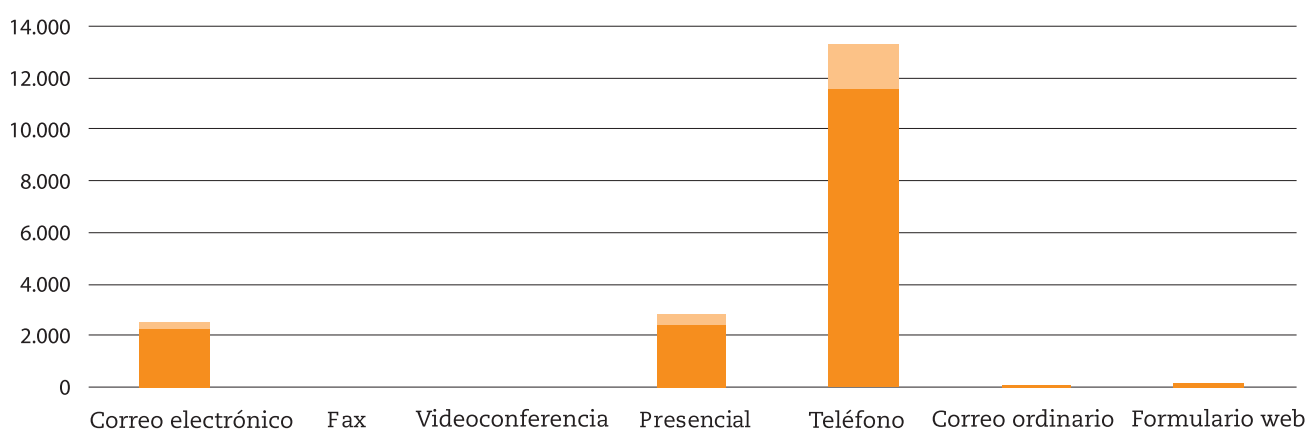
Finalmente, conviene señalar que, a la hora de contactar con el Síndic, el sistema más utilizado es Internet, en un 37%, seguido del correo postal y el fax, con un 24%, y el presencial, con un 22%.

5. El servicio de atención a las personas

5.1. Medio de formulación de las consultas

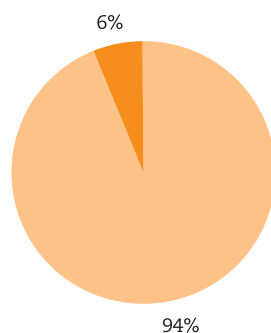
Fundamento para originar queja:

	Sin		Con		Total	
Correo electrónico	2.290	12,11%	236	1,25%	2526	13,36%
Fax	10	0,05%	1	0,01%	11	0,06%
Videoconferencia	6	0,03%	2	0,01%	8	0,04%
Presencial	2.419	12,79%	406	2,15%	2.825	14,94%
Teléfono	11.561	61,12%	1.702	9,00%	13.263	70,12%
Correo ordinario	87	0,46%	7	0,04%	94	0,50%
Formulario web	175	0,93%	12	0,06%	187	0,99%
Total	16.548	87,49%	2.366	12,51%	18.914	100,00%



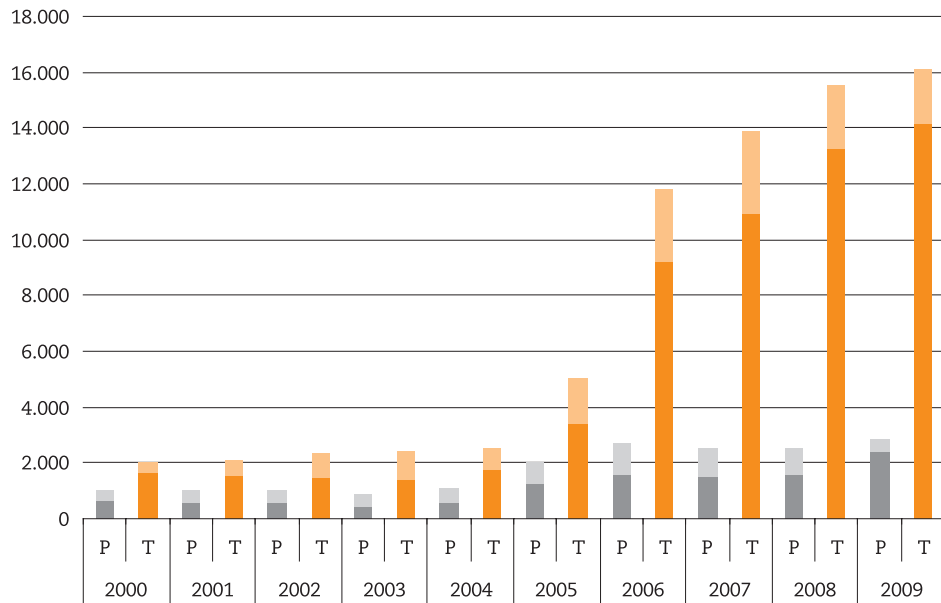
5.2. Número de consultas que originan queja

	No origina queja		Origina queja		Total	
Fax	10	0,05%	1	0,01%	11	0,06%
Correo electrónico	2.106	11,13%	420	2,22%	2.526	13,36%
Videoconferencia	6	0,03%	2	0,01%	8	0,04%
Formulario web	177	0,94%	10	0,05%	187	0,99%
Correo ordinario	81	0,43%	13	0,07%	94	0,50%
Presencial	2.276	12,03%	549	2,90%	2.825	14,94%
Teléfono	13.125	69,39%	138	0,73%	13.263	70,12%
Total	17.781	94,01%	1.133	5,99%	18.914	100,00%



5.3. Evolución de las actuaciones presenciales y telefónicas

		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006*	2007*	2008*	2009*
Atenciones presen- ciales	P										
	T										
Atenciones telefó- nicas	P										
	T										
Total		3.078	3.067	3.340	3.241	3.639	7.095	14.515	16.399	18.003	18.914



* Para conservar la estructura de ejercicios anteriores, para el año 2006 se presentan como actuaciones telefónicas la suma de atenciones telefónicas y de correos electrónicos. Y para los años 2007 y 2008 se presentan como atenciones telefónicas la suma de las actuaciones recibidas por carta, correo electrónico, fax, teléfono y videoconferencia.

C. SEGUIMIENTO DE INFORMES EXTRAORDINARIOS Y OTROS DOCUMENTOS ENTREGADOS AL PARLAMENTO DURANTE EL AÑO 2009

1. Introducción	419
2. Código de buenas prácticas administrativas del Síndic de Greuges de Cataluña ...	419
2.1. Actividad del Parlamento de Cataluña	420
2.2. Actuación de las administraciones públicas	420
3. Informe monográfico sobre la protección de la infancia en situación de alto riesgo social en Cataluña	420
3.1. Principales recomendaciones del Síndic	421
3.2. Actividad del Parlamento de Cataluña	422
3.3. Actuación de las administraciones públicas	424
4. Otros estudios o informes del Síndic de Greuges	424
4.1. Estudio comparativo de los sistemas penitenciarios europeos y catalán. Noviembre de 2007	424
4.2. La escolarización de 0 a 3 años en Cataluña. Septiembre de 2007	424
4.3. El derecho a la vivienda: obstáculos y límites. Julio de 2007	425
4.4. Informe sobre contaminación acústica. Enero de 2007	426

1. Introducción

Como cada año, el área de estudios del Síndic realiza un seguimiento de los temas presentados por la institución en los informes extraordinarios entregados al Parlamento de Cataluña con el objetivo de constatar y destacar las actuaciones parlamentarias y las llevadas a cabo por las administraciones implicadas en relación con estas temáticas. No obstante, ello no implica que las actuaciones a las que se hace referencia sean una respuesta directa de la Administración a los informes del Síndic. Sólo se pretende hacer patente el desarrollo de temas sobre los que el Síndic también ha llamado la atención dada su relevancia.

Así, en la primera parte del apartado se presenta el seguimiento de los informes extraordinarios presentados durante el año 2009, y en la segunda se hace referencia a la actividad parlamentaria relacionada con los temas trabajados por el Síndic en los informes extraordinarios anteriores. No obstante, en este apartado sólo se dedica un espacio a los informes en relación con los que ha existido alguna actuación que cabe destacar.

Además, este año se incluye una tercera parte de dicho apartado en la que se hace referencia al *Código de buenas prácticas administrativas* presentado por el Síndic de Greuges ante el Parlamento.

2. Código de buenas prácticas administrativas del Síndic de Greuges de Cataluña

El día 2 de septiembre de 2009, el Síndic de Greuges entregó al presidente del Parlamento, Ernest Benach, y a la Generalitat de Cataluña el *Código de buenas prácticas administrativas*.

El concepto de “buena administración” como principio rector de la actividad de las administraciones públicas y, posteriormente, como derecho de las personas con efectos jurídicos es, fundamentalmente, de construcción jurisprudencial, fruto de sentencias del Tribunal Europeo de Derechos Humanos y de los tribunales de justicia de las comunidades europeas. Este concepto fue recogido por primera vez como un derecho de las personas en el artículo 41 de la *Carta de derechos fundamentales* de la Unión Europea, de 7 de diciembre de 2000, cuya eficacia jurídica fue reconocida en el Tratado de Lisboa, con el que la Unión Europea proclama que los derechos, las libertades y los principios de la Carta tienen el mismo valor jurídico que los tratados.

En el caso de Cataluña, el derecho a la buena administración está reconocido en el artículo 30 del Estatuto de Autonomía, que limita su alcance a dos derechos concretos: el derecho a que los poderes públicos de Cataluña traten a los ciudadanos, en los asuntos que les

afecten, de manera imparcial y objetiva, y el derecho a que la actuación de los poderes públicos sea proporcionada a las finalidades que la justifiquen.

Ahora bien, reconociendo el derecho a la buena administración en los términos expuestos, y de acuerdo con su tarea de supervisión de las administraciones públicas, el Síndic siempre ha velado por erradicar la mala administración, recordando a las administraciones, en el marco de sus resoluciones, la necesidad de que su actividad esté sometida al principio de legalidad y aportando propuestas sobre cómo actuar de forma adecuada para garantizar la buena administración.

Del conjunto de las resoluciones emitidas por el Síndic de Greuges se puede concluir que, para el Síndic, una buena administración es la que informa, la que escucha y la que responde, la que actúa de manera transparente, la que impulsa la participación de los ciudadanos, la que gestiona con rigor y la que asume plenamente sus responsabilidades.

Convencido de que reconocer el derecho a la buena administración implica también un cambio de perspectiva en el modo de abordar las relaciones entre las administraciones y los ciudadanos, en que lo que prima es la persona que se relaciona con la Administración, el Síndic elaboró un *Código de buenas prácticas administrativas*, acompañado de una recopilación de las buenas prácticas sugeridas a las administraciones a lo largo de los últimos veinticinco años.

El Código es, pues, una propuesta que el Síndic, como institución a la que el Estatuto encomienda la defensa de los derechos, hace a las administraciones públicas, a fin de proteger y defender el derecho a la buena administración, que recoge el artículo 30 del Estatuto.

El Código contiene diecisiete principios de buena administración: la igualdad y no-discriminación; la proporcionalidad; la ausencia de abuso de poder; la imparcialidad, la independencia y la objetividad; la claridad, el asesoramiento y las expectativas legítimas; la cortesía y el buen trato; el deber de responder expresamente; los derechos lingüísticos; el acuse de recibo y la remisión a la administración competente; el derecho a ser escuchado; el plazo razonable; el deber de motivación; la notificación de las decisiones y la indicación de la posibilidad de recurrir; la protección de datos personales; el acceso a la información, la publicidad y la transparencia; el derecho de participación, y el derecho a la reparación, y en cada uno de estos principios plantea un conjunto de buenas prácticas.

Este código, además de ser entregado al presidente del Parlamento y a la Generalitat, se mandó a todos los ayuntamientos, a los consejos comarcales y a las cuatro diputaciones.

2.1. Actividad del Parlamento de Cataluña

Dada la gravedad de los casos de corrupción que se dieron a conocer durante el segundo semestre de 2009, el 6 de noviembre de 2009, el Grupo Mixto presentó una iniciativa de interpelación al Gobierno sobre los casos recientes de corrupción que son objeto de investigación judicial (expediente 300-00239/08). La sustanciación de la iniciativa tuvo lugar el 16 de noviembre.

En relación con la tramitación de este expediente, el 13 de noviembre de 2009, el Grupo Mixto presentó una moción subsiguiente a la interpelación al Gobierno sobre los casos recientes de corrupción que son objeto de investigación judicial (tram. 302-00201/08).

Entre otros planteamientos, en la moción se establece la necesidad de que las instituciones reaccionen adecuadamente ante estas circunstancias excepcionales y se pide al Gobierno un impulso político decidido para la adopción de las iniciativas legislativas y ejecutivas pertinentes para afianzar y recuperar la confianza de la ciudadanía en sus instituciones democráticas y en los representantes públicos.

Sobre la base de estos planteamientos, “se insta al Gobierno de Cataluña a presentar en el plazo de dos meses un proyecto de ley de buen gobierno y transparencia administrativa que tenga en cuenta las recomendaciones que contiene el Informe sobre buen gobierno y transparencia administrativa, de 27 de julio de 2005, elaborado por el grupo de trabajo creado por el Acuerdo del Gobierno de 21 de diciembre de 2004 y el Código de buenas prácticas administrativas, presentado por el Síndic de Greuges en septiembre de 2009”.

No obstante, la moción fue rechazada por el pleno del Parlamento en la sesión 66, de 19 de noviembre de 2009.

2.2. Actuación de las administraciones públicas

Ayuntamiento de Berga

En la sesión extraordinaria de 10 de septiembre de 2009, a propuesta del Grupo Municipal del Partit dels Socialistes de Catalunya, el pleno de la corporación municipal acordó:

“1. Adoptar como propio el Código de buenas prácticas administrativas propuesto por el Síndic de Greuges de Cataluña.

2. Aplicar sus principios a todas las actuaciones y los procesos de este Ayuntamiento, en una línea de mejora continuada para garantizar el derecho de los ciudada-

nos a una buena administración, tal y como estipula el Estatuto de autonomía.

3. Informar a la ciudadanía de estos principios que rigen la práctica administrativa del Ayuntamiento y exponerlos de manera visible en todos los puntos de atención directa al público que dependen del Ayuntamiento.

4. Presentar anualmente un balance de aplicación del Código que incluya las mejoras introducidas en el funcionamiento de los servicios a la ciudadanía.

5. Estudiar la aprobación de cartas de servicio para las distintas áreas del Ayuntamiento.

6. Informar de estos acuerdos al consejo comarcal, a la Diputación de Barcelona, a la Generalitat de Cataluña y al Síndic de Greuges.”

3. Informe monográfico sobre la protección de la infancia en situación de alto riesgo social en Cataluña

Expediente	360-00012/08
4/06/2009	Fecha de presentación en el Parlamento
4/06/2009	Admisión a trámite y acuerdo de escuchar el criterio de la Junta; Presidencia del Parlamento
19/06/2009	Publicación del informe
19/06/2009	Publicación de la tramitación exclusiva por la Comisión
09/11/2009	Debate en comisión; Comisión del Síndic de Greuges
09/11/2009	Publicación del debate del informe en comisión

Tal y como se ha expuesto en el capítulo sobre infancia, el informe extraordinario *La protección a la infancia en situación de alto riesgo social en Cataluña* fue entregado al presidente del Parlamento de Cataluña el 4 de junio de 2009. El informe revisa las cifras del sistema de protección a la infancia sobre la base de los datos estadísticos provistos por la Dirección General de Atención a la Infancia y a la Adolescencia (DGAIA), de las memorias anuales del Departamento de Acción Social y Ciudadanía y de la explotación de los cuestionarios distribuidos entre los diversos servicios del sistema. Para elaborar esta parte del informe también se dispuso de un estudio externo encargado por el Síndic. Ésta primera parte valora las cifras de la situación en los centros de protección y en el ámbito del acogimiento, las condiciones de trabajo de los equipos de atención a la infancia y la adolescencia y los costes del sistema de protección.

La segunda parte del informe se centra en el análisis de las disfunciones del sistema de protección a la infancia

y sus consecuencias sobre las posibles vulneraciones de derechos de los niños. Se presentan, pues, las informaciones provenientes de las distintas quejas que sobre ésta temática ha recibido el Síndic a lo largo de los últimos tres años y de las actuaciones de oficio iniciadas por esta institución, de documentación varia obtenida de los distintos servicios de protección y del propio Departamento de Acción Social y Ciudadanía, y de las numerosas visitas y entrevistas mantenidas por el equipo de infancia del Síndic con diversos agentes del sistema de protección (EAIA, CRAE, ICIF, equipos técnicos de centros de acogida, familias y técnicos y directivos de la DGAIA).

En esta parte, el Síndic presta una atención especial a las posibles carencias de la administración del sistema de protección a la infancia, y también recoge ejemplos de buenas prácticas que garantizan el derecho de los niños a una protección adecuada.

La presentación de esta segunda parte se ordena a partir de las distintas fases por las que transcurre un niño desde que se detecta la situación de alto riesgo hasta que, como ocurre en algunos casos, llega a la mayoría de edad bajo la tutela de la Administración. En relación con cada fase, el Síndic hace patentes problemas de diversa naturaleza que tienen que ver con la coordinación entre servicios, con las condiciones de trabajo de los distintos equipos para realizar los estudios y las propuestas con garantías de calidad, con el grado de adecuación y inadecuación de los recursos de protección, con el seguimiento y el acompañamiento de los niños y sus familias o con la diversidad de pautas y modelos de atención de diversos agentes.

3.1. Principales recomendaciones del Síndic

1. Medidas normativas

El Síndic destacó una serie de deficiencias derivadas de carencias en el reglamentación de algunos de los procedimientos relativos a la protección de los niños en riesgo social. En este sentido, consideró que la futura Ley de Derechos y de Oportunidades de la Infancia y su despliegue posterior tendrán que ser una oportunidad para mejorar dicha protección jurídica. Concretamente, recomendó:

- Introducir un catálogo específico de derechos de los niños en el sistema de protección de la infancia.
- Reglamentar de manera detallada los procesos de intervención en las distintas fases del sistema de protección.
- Reglamentar de manera detallada los diferentes recursos de protección, sus características y las condi-

ciones de funcionamiento, especialmente los centros de protección y la medida del acogimiento familiar.

- Prever la existencia de un cuerpo de inspección que incluya las funciones de supervisión del funcionamiento de los recursos y de las intervenciones, de orientación y de asesoramiento técnico y normativo, y de garantía del cumplimiento de la normativa y del pleno respeto a los derechos de los niños, de las familias y de los profesionales.

2. Gestión de la información

El Síndic destacó algunas carencias en relación con la información pública del sistema de protección a la infancia. Para garantizar una información completa y sistemática recomendó, entre otros:

- Llevar a cabo un estudio completo sobre los perfiles sociales y las necesidades de la infancia desamparada en Cataluña.
- Asegurar que el nuevo sistema de información de infancia y adolescencia (Síni@) se constituye como una base de datos integrales sobre todos los niños tutelados por la Generalitat de Cataluña.
- Disponer periódicamente de sistemas de información y de análisis sobre la situación de los niños tutelados en los ámbitos de la educación y de la salud.
- Disponer de información homogénea sobre los costes económicos de los servicios de protección de la infancia.
- Establecer sistemas de información que permitan la extensión y la generalización de las buenas prácticas para la mejora del sistema.

3. Trabajo preventivo

El Estado, mediante mecanismos de apoyo y de ayuda a las familias, debe garantizar que los niños dispongan de los medios necesarios para crecer y desarrollarse de forma saludable y digna. Estos mecanismos son los servicios preventivos dirigidos a toda la población, que constituyen servicios de apoyo a la crianza de los hijos, y que tienen el objetivo de aumentar la calidad de la atención que reciben los niños y evitar la separación de los hijos de su núcleo familiar. Para garantizar estos derechos a los menores, el Síndic recomendó, entre otros:

- Promover y planificar la función preventiva de las administraciones con competencias en la atención de la familia y la infancia.

- Definir con precisión las competencias en materia de prevención de situaciones de desprotección infantil, concretar las funciones y las instituciones que las tienen que llevar a cabo y establecer el tipo de servicios o de programas adecuados para complementar las funciones parentales de las familias.
- Garantizar los recursos presupuestarios para el cumplimiento de la función preventiva en la intervención social.
- Establecer servicios y programas de apoyo a la crianza de los hijos y servicios de respiro, como, por ejemplo, ludotecas especializadas, centros o casas de familia, centros abiertos, acogimientos de proximidad, actividades educativas para padres y madres o grupos de padres y madres.

4. Planificación territorial

A partir de las carencias en la planificación territorial del sistema de protección a la infancia destacadas en el informe, el Síndic considera necesario, entre otros:

- Disponer de un sistema de indicadores de la población infantil en situación de riesgo y de alto riesgo en Cataluña que permita hacer el cálculo de los recursos necesarios.
- Adecuar el mapa de recursos y servicios del sistema de protección a la infancia a las necesidades territoriales.
- Planificar las necesidades de los recursos de protección en función de las necesidades territoriales.
- Crear estructuras técnicas estables de coordinación territorial con la participación de las administraciones locales y del Departamento de Acción Social y Ciudadanía.

5. Suficiencia y adecuación de los recursos

El informe también puso de manifiesto tanto la insuficiencia de los recursos del sistema de protección a la infancia para atender todos los niños desamparados con garantías de calidad como la falta de adecuación de dichos recursos. En relación con estos dos puntos, el Síndic recomendó, entre otras medidas:

- Aumentar progresivamente el esfuerzo y los recursos para la protección de la infancia con el objetivo de que Cataluña se acerque, en cuanto al gasto público en infancia, a la media europea.

- Introducir mejoras en las prestaciones que reciben las familias acogedoras y activar el plan de profesionalización de estas familias.
- Establecer un sistema de indicadores de las tareas de los EAIA y hacer la estimación de los tiempos que invierten los profesionales en estas tareas.
- Crear la figura del “profesional de referencia” como coordinador de todas las intervenciones que se lleven a cabo con el niño y su familia.

6. Coordinación del trabajo en red

El Síndic puso de manifiesto que la necesidad de coordinación y trabajo en red entre los diversos equipos y servicios es un requisito fundamental para la eficacia de la intervención protectora. Por favorecerlo es preciso, entre otras prácticas:

- Impulsar protocolos bilaterales de actuación en casos de maltratos infantiles entre el Departamento de Acción Social y Ciudadanía y los demás departamentos de la Generalitat.
- Crear mesas sectoriales de atención a la infancia.
- Impulsar el establecimiento de protocolos territoriales en función de las necesidades de las diversas zonas y protocolos de comunicación entre los distintos servicios con los equipos básicos de atención primaria y los equipos de atención a la infancia y la adolescencia (EAIA) en el ámbito de Cataluña.
- Crear un sistema de informes de seguimiento de la infancia en riesgo que permita la comunicación de las escuelas y de los centros de salud con los equipos de atención a la infancia.

3.2. Actividad del Parlamento de Cataluña

a. Propuestas de resolución

Propuesta de resolución sobre la creación inmediata de las plazas necesarias de centro residencial de acción educativa

Tram.	250-02173/08
Presentación:	C.P. Convergència i Unió
23/06/2009	Admisión a trámite de la iniciativa; Mesa del Parlamento
03/07/2009	Acuerdo de tramitación en comisión
06/10/2009	Rechazo en comisión

Contenido de la Propuesta de resolución

“Puesto que el informe extraordinario del Síndic de Greuges de junio de 2009, sobre la situación de la infancia con alto riesgo social, ha reconocido que existe una lista de espera superior a 190 menores para acceder al servicio de centro residencial de acción educativa (CRAE);

Dado que ésta es una situación de riesgo para la integridad física y moral de los menores afectados en el marco del entorno de convivencia familiar;

Teniendo en cuenta que la Generalitat de Cataluña tiene el deber de protección del interés superior del niño, tal y como prevén la Declaración y la Convención sobre los Derechos del Niño, así como la asunción de la función parental respecto al niño desamparado;”

[...] presenta la Propuesta de Resolución siguiente:

“El Parlamento de Cataluña insta al Gobierno de la Generalitat a crear inmediatamente las plazas necesarias de centro residencial de acción educativa (CRAE) para atender con urgencia a la totalidad de los niños que tengan una plaza asignada de CRAE y que se encuentren en lista de espera.”

b. Preguntas al Gobierno

Pregunta al Gobierno, a responder por escrito, sobre los menores en lista de espera para el ingreso en un centro residencial de acción educativa

Tram.	314-29704/08
Formulación:	G. P. Convergència i Unió
01/09/2009	Admisión a trámite; Mesa del Parlamento
29/09/2009	Publicación de la respuesta del Gobierno

Texto de la pregunta:

La Dirección General de Atención a la Infancia y a la Adolescencia, según informó el Síndic de Greuges, tiene una lista de espera de 190 menores pendientes de ingresar en un centro residencial de acción educativa (CRAE).

Del conjunto de menores pendientes de ingreso en un CRAE, ¿cuántos se encuentran en una situación grave que ponga en peligro de manera manifiesta su vida y/o integridad física (lesiones, violencia familiar, maltrato físico, abandono efectivo) o psíquica (abuso sexual activo, maltrato físico presente, abandono efectivo, prostitución activa)?

Respuesta del Gobierno (resumen)

La consejera de Acción Social y Ciudadanía respondió, en representación del Gobierno, que desde el año 2003 se ha duplicado el presupuesto para la atención de la infancia, que ha pasado de 68 millones de euros en 2003 a los 170 millones actuales de la Secretaría de Infancia y Adolescencia, a la vez que se ha duplicado el personal que trabaja en los EAIA, y en el periodo 2006-2008 se han creado 373 nuevas plazas en centros.

Señaló, igualmente, que no tienen niños en situación de urgencia sin atender. En relación con dichos casos, aclaró que se trata de supuestos en los que los equipos de atención a la infancia y la adolescencia correspondientes de cada territorio proponen el ingreso en un centro, una vez realizado el estudio diagnóstico correspondiente, para que, si procede, se dicte la resolución administrativa correspondiente de medida de acogida en un centro residencial.

La consejera indicó que no se puede entender que las propuestas de ingreso que hacen los EAIA sean indicadores de lista de espera en centro, sino que son situaciones que tienen que ser resueltas por la Administración de la Generalitat con la audiencia previa de los interesados.

Concluyó la intervención aclarando que las propuestas de medida a las que hace referencia el informe del Síndic no se pueden considerar como lista de espera para ingresar en centro.

Pregunta al Gobierno, a responder por escrito, sobre los menores con medidas de protección y sobre el porcentaje de menores con atención familiar y los ingresados en centros residenciales en los años 2003 y 2009

Tram.	314-29322/08
Formulación:	G.P. Convergència i Unió
28/07/2009	Admisión a trámite de la iniciativa; Mesa del Parlamento
29/09/2009	Publicación de la respuesta del Gobierno

Texto de la pregunta:

¿Cuántos menores se encontraban con medidas protectoras en el año 2003 y cuántos se encuentran en estos momentos?

¿Qué porcentaje de estos menores recibían y reciben atención en familia o se encontraban y encuentran ingresados en centros residenciales?

Respuesta del Gobierno

El 15 de septiembre de 2009, la consejera de Acción Social y Ciudadanía, en representación del Gobierno, respondió lo siguiente:

“De acuerdo con lo que dispone el artículo 144 del Reglamento del Parlamento de Cataluña, les informo que el número de menores bajo tutela de protección en el año 2003 son los que figuran en la Memoria del Departamento de Bienestar y Familia, que se adjunta en un documento anexo.

En cuanto a porcentajes, se mantienen básicamente iguales.”

3.3. Actuación de las administraciones públicas

Algunas de las medidas impulsadas recientemente por la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia están en consonancia con varias recomendaciones del Síndic incluidas en el informe. Así, cabe destacar la iniciativa de la elaboración de una carta de derechos y deberes de los niños para los que se hallan acogidos en centros o la creación de nuevos CRAE en demarcaciones territoriales en las que no había.

Por otra parte, el Departamento de Acción Social y Ciudadanía ha previsto la creación de trescientas nuevas plazas residenciales más para el periodo 2009-2012. Asimismo, se han organizado campañas para promover el acogimiento de niños en familias y se observa un aumento gradual de solicitudes.

Finalmente, en relación con la coordinación del trabajo en red cabe destacar que se está impulsando la elaboración y la firma de nuevos protocolos territoriales de actuación en casos de maltrato infantil, algunos de los cuales han pedido el apoyo del Síndic, como es el caso del protocolo impulsado recientemente por el Ayuntamiento de Esparreguera.

4. Otros estudios o informes del Síndic de Greuges

4.1. Estudio comparativo de los sistemas penitenciarios europeos y catalán. Noviembre de 2007

El 13 de noviembre de 2007, el Síndic presentó ante el Parlamento dicho informe, en cuyo marco puso de manifiesto, entre otros asuntos, que, en los últimos años, Cataluña y España han llegado a tener la tasa penitenciaria más elevada de toda su historia, 126 y 143 reclusos, respectivamente, por cada 100.000 habitantes (año 2006). A finales de 2007, en Cataluña, la

tasa subió hasta 130 y en el conjunto del estado se situó en 152, y continúa creciendo en ambos ámbitos territoriales.

Uno de los temas que se ponen de manifiesto en este informe es que el endurecimiento de las penas de cárcel no comporta la reducción de la delincuencia, pero sí ayuda a aumentar la masificación de los centros penitenciarios y, consecuentemente, a dificultar la rehabilitación de los presos.

Ante dicha problemática, el Síndic llamó la atención de la Administración sobre la necesidad de generalizar las medidas alternativas a las penas privativas de la libertad, cuya eficacia está demostrada en otros países, lo que ayudaría a desmasificar los centros penitenciarios.

Por otra parte, el Síndic planteaba que, si bien es cierto que el sistema penitenciario catalán requiere nuevos equipamientos y un aumento en la dotación de recursos humanos y materiales, la implantación de nuevos equipamientos no será suficiente para resolver los problemas de masificación planteados.

Actividad parlamentaria

En relación con la proyección y el despliegue de equipamientos penitenciarios, el 27 de octubre de 2009, el Parlamento admitió a trámite una pregunta al Gobierno, a responder por escrito, sobre el contenido y la agenda de despliegue del Plan de Equipamientos Penitenciarios (n.º expediente 314-30529/08).

La respuesta del Gobierno, formulada por la consejera de Justicia y publicada el 9 de diciembre de este año, es la siguiente:

“Los nuevos equipamientos que están en funcionamiento son: Departamento Especial de Régimen Cerrado Quatre Camins (marzo 2005), Centro Penitenciario Brians 2 (junio 2007), Centro Penitenciario Lledoners (noviembre 2008) y Centro Penitenciario de Jóvenes Quatre Camins (diciembre 2008).

Los equipamientos que se están ejecutando son: Centro Penitenciario Puig de les Basses (Figueres) y Centro Penitenciario Mas d'Enric (El Catllar).

Finalmente, les recuerdo que el proyecto del centro penitenciario Els Plans (Tàrrrega) está realizado y pendiente de licitación; el proyecto del centro penitenciario de mujeres (Sant Llorenç d'Hortons) ha finalizado; el proyecto ejecutivo del centro de preventivos de Barcelona está en fase de elaboración; los proyectos de los centros abiertos de Barcelona están pendientes de un trámite de segregación parcelaria, y el centro abierto de Girona, aprobado inicialmente el 14 de abril de 2009, y el plan de mejora urbana PMU-14 La Presó, una vez

enmendadas las concreciones solicitadas, se entregarán, durante el mes de diciembre, al Ayuntamiento para su aprobación definitiva.”

4.2. La escolarización de 0 a 3 años en Cataluña. Septiembre de 2007

El 4 de septiembre de 2007, el Síndic presentó el informe sobre la escolarización de los menores entre 0 y 3 años, en el que ponía de relieve la existencia de desigualdades sociales en el acceso a la educación y constataba que los niños de familias con más capital cultural y económico son los que están más escolarizados, lo que se explica, entre otras cosas, por la falta de oferta de plazas públicas y los costes de las guarderías.

En el informe, el Síndic destacó, entre otros asuntos, que el nuevo plan y la tasa de escolarización tendrían que ayudar no sólo a incrementar los niveles de escolarización, sino también a reducir de forma sustancial las desigualdades territoriales existentes.

Dentro de sus recomendaciones, el Síndic insistió en la necesidad de definir un nuevo plan de creación de plazas públicas de parvulario para el periodo 2008-2012 que dé continuidad al plan vigente y que se plantee objetivos de escolarización superiores a los comprometidos hasta ahora (municipios de hasta 20.000 habitantes, más del 30%; municipios de 20.000 a 50.000 habitantes, más del 25%, y municipios de más de 50.000 habitantes, más del 20%). Este nuevo plan tendría que tener en consideración los datos reales sobre la demanda existente no cubierta.

También remarcó la necesidad de garantizar el cumplimiento de los requisitos legales en cuanto a las ratios de profesionales y de niños por grupo (que van de los ocho alumnos hasta los veinte, según la edad) y en relación con la calificación del personal en todos los parvularios; mejorar la regulación y la inspección de centros no autorizados y de los servicios que funcionan de forma equivalente en los jardines de infancia y las guarderías bajo diversos nombres (como, por ejemplo, ludotecas) y que no tienen la autorización administrativa, con el despliegue de las medidas legislativas pertinentes para garantizar que estos centros estén obligados a ser autorizados por el Departamento.

Actividad parlamentaria

Aprobación de las resoluciones 390/VIII y 564/VIII del Parlamento de Cataluña y aprobación del Decreto 94/2009

En cuanto a la protección de los derechos de los niños a que hace referencia el informe mencionado, el 17 de febrero de 2009, la Comisión de Bienestar e Inmigración

aprobó la Resolución 390/VIII del Parlamento de Cataluña, sobre la elaboración de un informe relativo a la aplicación en Cataluña de la Convención sobre los Derechos del Niño (tram. 250-01463/08), que dice lo siguiente:

“El Parlamento de Cataluña insta al Gobierno a acelerar los trabajos para la elaboración de un informe sobre la aplicación en Cataluña de la Convención sobre los Derechos del Niño.”

Por otra parte, en relación con la última de las recomendaciones señaladas anteriormente, el 9 de junio de 2009 se aprobó el Decreto 94/2009, de 9 de junio, por el que se regulan las ludotecas. Si bien no se hace mención de las recomendaciones del Síndic de Greuges, se incluyen medidas para evitar que las ludotecas se conviertan en guarderías clandestinas y encubiertas.

Finalmente, y en cuanto a los procedimientos de inscripción en las guarderías públicas, el 24 de noviembre de 2009, la Comisión de Peticiones del Parlamento aprobó la Resolución 564/VIII del Parlamento de Cataluña, sobre el plazo y los criterios de inscripción en las guarderías públicas (tram. 125-00123/08), de acuerdo con la cual:

“1. El Parlamento insta al Gobierno a hacer el asesoramiento necesario a los municipios para que los ayuntamientos puedan:

a) Permitir la inscripción de los niños en las listas de espera de las guarderías públicas una vez ha nacido la criatura, en vez de esperar hasta las dieciséis semanas del nacimiento.

b) Optimizar la gestión de las listas de espera.

c) Aclarar los criterios de aceptación en las listas de espera una vez terminado el plazo ordinario.

2. El Parlamento insta al Gobierno a trasladar el debate generado en relación con la inscripción en las guarderías a la comisión mixta entre el Departamento de Educación y las entidades municipalistas.”

4.3. El dret a l'habitatge: obstacles i límits. Juliol de 2007

El día 4 de julio de 2007, el Síndic presentó al Parlamento un informe extraordinario sobre el derecho a la vivienda, un derecho de carácter básico e imprescindible para el desarrollo integral de la persona. De acuerdo con el planteamiento del Síndic, para garantizar el ejercicio de este derecho es preciso disponer de más suelo al alcance, más vivienda social y más dotaciones financieras.

En el informe, el Síndic ponía de manifiesto, entre otros asuntos, la necesidad de garantizar este dere-

cho y de eliminar los obstáculos para ejercerlo, lo cual debe ser uno de los objetivos que es preciso concertar entre la actividad pública y la privada (el Gobierno de Cataluña, los ayuntamientos, el sector financiero, las entidades sociales y el conjunto de operadores jurídicos).

Igualmente, señalaba que el mercado de la vivienda es un mercado no uniforme tanto desde la perspectiva de la demanda como de la oferta: desde la demanda, porque hay quien busca una vivienda para vivir, quien la adquiere como inversión, quien quiere una segunda residencia o quien la deja vacía por miedo a tener problemas con los inquilinos o porque no necesita las posibles rentas; desde la oferta, porque la Generalitat, los ayuntamientos y los operadores privados participan en un único mercado.

Actividad parlamentaria

Aprobación de la Ley 13/2009, de 22 de julio, de la Agencia de la Vivienda de Cataluña

El 22 de julio de 2009 se aprobó la Ley 13/2009, de 28 de diciembre, de la Agencia de la Vivienda de Cataluña.

Aprobación de la Resolución 403/VIII

En relación con el tema de la oferta de la vivienda, el 25 de febrero de 2009, la Comisión de Medio Ambiente y Vivienda del Parlamento de Cataluña aprobó la Resolución 403/VIII, sobre el despliegue del artículo 71 de la Ley 18/2007, del derecho a la vivienda (tram. 250-01477/08).

El texto de la Resolución es el siguiente:

“El Parlamento de Cataluña insta al Gobierno a efectuar los estudios necesarios para desarrollar el reglamento y dotar presupuestariamente lo que se dispone en el artículo 71 de la Ley 18/2007, de 28 de diciembre, del derecho a la vivienda, con el fin de facilitar el acceso a la adquisición de vivienda a los jóvenes, y a incluir también las medidas sobre el régimen de copropiedad del Pacto Nacional para la Vivienda 2007-2016.”

4.4. Informe sobre contaminación acústica. Enero de 2007

El 23 de enero de 2007, el Síndic presentó al Parlamento un informe extraordinario sobre la problemática de la contaminación acústica en el que señalaba que el incumplimiento de las medidas que fijan límites al ruido vulnera el derecho al descanso de los afectados.

En el marco de dicho estudio, como algunos ayuntamientos se sienten poco asistidos por las demás administraciones a la hora de aplicar la Ley 16/2002, de 28 de junio, de protección contra la contaminación acústica, el Síndic planteó que se debería potenciar la colaboración con otras administraciones (los consejos comarcales, las diputaciones, la Generalitat, etc.) para dar una mejor solución a cuestiones como, por ejemplo, la provisión de equipos para hacer mediciones homologadas a todos los ayuntamientos (aún existen municipios que no tienen) y cumplir la normativa sobre ruido.

En el informe también se hacía una referencia especial a la necesidad de garantizar el derecho de los ciudadanos a un medio ambiente libre de ruidos no admitidos por la regulación correspondiente, a los espacios sin ruido y a los municipios no ruidosos (espacios que, por su singularidad, tendrían unos niveles de calidad acústica por encima de lo que es corriente), entendidos como elementos que ayudarían a hacer nacer y crecer la sensibilidad ciudadana sobre los problemas de la contaminación acústica para fomentar un cambio en la educación del ocio y a introducir una cultura del silencio.

Actividad parlamentaria

Aprobación de la Ley 11/2009, del 6 de julio, de regulación administrativa de los espectáculos públicos y las actividades recreativas

El 6 de julio de 2009 se aprobó la Ley 11/2009, de regulación administrativa de los espectáculos públicos y las actividades recreativas.

II. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN Y PROXIMIDAD, RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL

A. DESPLAZAMIENTOS POR EL TERRITORIO	429
B. PROYECCIÓN EXTERIOR DE LA LABOR DEL SÍNDIC	449
C. RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES	457
D. ACTIVIDADES DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	473

A. DESPLAZAMIENTOS POR EL TERRITORIO

1. Introducción	431
2. Santa Coloma de Gramenet	433
3. Cardona	434
4. Nou Barris (Barcelona)	435
5. La Seu d'Urgell	436
6. Falset	437
7. Olot	438
8. Mollerussa	439
9. Mataró	440
10. Tortosa	441
11. Sant Feliu de Guíxols	442
12. Puigcerdà	443
13. Sant Cugat del Vallès	444
14. Roses	445
15. Sitges	446
16. Valls	447

1. Introducción

Durante el año 2009, la oficina del Síndic se ha desplazado hasta quince veces fuera de Barcelona para atender, durante todo un día, a las personas que querían presentar quejas contra la Administración o realizar una consulta. Dicha cifra representa una salida más que el año anterior y es la más alta que se ha registrado nunca. Si a estas visitas se les añaden los desplazamientos que se llevan a cabo periódicamente a los municipios con convenios de atención singularizada (diez durante el 2009) se puede concluir que el 2009 ha sido el año con más presencia en los municipios y las comarcas en los veinticinco años de la institución.

De las quince poblaciones visitadas, seis (Santa Coloma de Gramenet, Cardona, Sant Feliu de Guíxols, Sant Cugat del Vallès, Roses y Sitges) recibieron por primera vez a la oficina del Síndic. El resto ya habían sido visitadas años atrás.

Además de atender a la gente, para el equipo del Síndic, los desplazamientos son una oportunidad de conocer las problemáticas de la localidad visitada y mantener un contacto más directo con algunas entidades y colectivos. También permiten conocer y supervisar varias dependencias de la Administración, como, por ejemplo, centros sanitarios, educativos, policiales o sociales. En todas las salidas, el Síndic también mantiene un encuentro con el alcalde o con la persona en la que éste delegue.

En las cuatro salidas que se realizan en el mes de junio se aprovecha para hacer una presentación territorial del informe del año anterior, en este caso el de 2008. Estas presentaciones, que se llevaron a cabo en Mollerussa, Mataró, Tortosa y Sant Feliu de Guíxols, están dirigidas,

principalmente, a entidades y asociaciones, y por ello se hace una incidencia especial en los temas que afectan a cada zona.

Durante el año 2009, el desplazamiento de la oficina también ha intentado hacerse coincidir con la exposición itinerante del Síndic "Abramos puertas a los derechos", dirigida a la población. La coincidencia del desplazamiento y la exposición ha sido posible en Santa Coloma de Gramenet, Nou Barris, La Seu d'Urgell, Falset, Mollerussa, Mataró, Tortosa, Sant Feliu de Guíxols, Sant Cugat del Vallès y Valls. En todos los casos se aprovechó para hacer un acto de inauguración de la muestra abierto a todo el mundo.

Una campaña de difusión a través de anuncios en la prensa comarcal y local y con publicidad directa a base de buzoneos y de carteles colgados en las tiendas y en los lugares públicos permite a los habitantes de la ciudad conocer con antelación la visita del Síndic. Si quieren presentar una queja o hacer una consulta se les pide que soliciten hora mediante el correo electrónico o el teléfono gratuito. El hecho de pedir hora permite distribuir a las personas a lo largo de toda la jornada y evitar tiempo de espera. También se atiende a todas las personas que a última hora se dirigen a los asesores del Síndic, a pesar de que no hayan concertado previamente la entrevista.

El lugar de atención varía en cada localidad. Acostumbran a ser dependencias públicas, como, por ejemplo, teatros, centros de personas mayores, escuelas, centros cívicos, museos u oficinas municipales, pero nunca en la casa consistorial. En alguna ocasión también son locales de entidades privadas sin ánimo de lucro. Desde el año 1996 hasta finales del 2009, el Síndic ha desplazado 87 veces su oficina.



2. Santa Coloma de Gramenet

21 DE ENERO DE 2009

Se recibieron un total de 24 visitas, con las que se generaron 13 quejas y 14 consultas. Las quejas y las consultas recibidas fueron muy variadas, con problemáticas relacionadas con servicios sociales, urbanismo, enseñanza, vivienda, sanidad, aspectos tributarios, etc. El Síndic atendió a las personas en unas dependencias municipales situadas en la calle de El Bruc.

Rafael Ribó y otros miembros de su equipo visitaron el Hospital Psiquiátrico Doctor Emili Mira, del recinto de Torribera; el Hospital del Esperit Sant, el CAP del barrio de Santa Rosa, el CEIP Beethoven, las dependencias de la Policía Local y la comisaría de los Mossos d'Esquadra.

También se mantuvieron reuniones con el Equipo de Atención a la Infancia y la Adolescencia y con los responsables de la Fundación Aspanide, dedicada a la atención de personas con discapacidad psíquica. Rafael Ribó también se entrevistó con el alcalde, Bartomeu Muñoz, y pronunció una conferencia en el aula de extensión universitaria para las personas mayores.

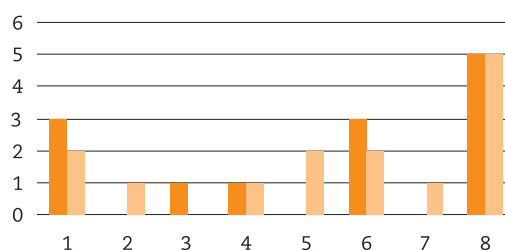
La jornada del Síndic y su equipo en Santa Coloma de Gramenet finalizó en la biblioteca de Can Peixauet con la inauguración de la exposición "Abramos puertas a los derechos", una muestra conmemorativa sobre la historia de la institución y el servicio que presta a las personas.

En el centro asistencial Doctor Emili Mira, del recinto Torribera, se visitó el pabellón destinado a la atención de urgencias psiquiátricas y hospitalización breve, y la unidad de subagudos, así como el pabellón donde se prestan los servicios de atención sociosanitaria para personas con trastornos cognitivos. También se mantuvo una reunión con el equipo directivo del centro y con algunos representantes de la Diputación de Barcelona.

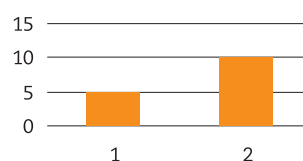
En el Hospital del Esperit Sant se recorrieron las nuevas instalaciones, que disponen de 165 camas y atienden a una población de más de 200.000 personas del Barcelonès Nord. Finalmente, en el CAP Santa Rosa se trató con los responsables del centro de la conveniencia de incrementar los servicios de pediatría y de algunas particularidades y dificultades relacionadas con la atención a las personas inmigradas.

En cuanto a la visita al CEIP Beethoven, el adjunto de niños tuvo la ocasión de comprobar la mejora en los equipamientos fruto de las obras realizadas en el edificio. En la entrevista con la directora se puso de manifiesto que el centro está en una buena línea de trabajo pedagógico, pese al incremento de población recién llegada en los últimos años. En la reunión con el EAIA se puso de relieve el hecho positivo de su reciente ampliación con dos profesionales, con lo que el Equipo de Atención a la Infancia y la Adolescencia pasa a tener un total de ocho profesionales. En las dependencias de la Policía Local y de los Mossos d'Esquadra se visitaron las instalaciones y se mantuvo una reunión con los jefes de las dos comisarías.

Área	Q	C	Total
1 Administración pública	3	2	5
2 Consumo	0	1	1
3 Educación	1	0	1
4 Medio ambiente y calidad de vida	1	1	2
5 Sanidad	0	2	2
6 Servicios sociales	3	2	5
7 Tributos	0	1	1
8 Urbanismo y vivienda	5	5	10
Total	13	14	27



	Q
1 Administración autonómica	5
2 Administración local	10
Total	15



3. Cardona

12 DE FEBRERO DE 2009

En la oficina, abierta durante todo el día, en el centro de personas mayores, se recibieron 22 visitas, a partir de las que se abrieron 13 expedientes de queja. Las otras 9 visitas fueron consultas. Telefonía, urbanismo, función pública y sanidad fueron algunos de los ámbitos sobre los que se presentaron quejas. No obstante, la queja más recurrente fue sobre la gestión del centro de personas mayores, que se planteó hasta cinco veces.

El Síndic, Rafael Ribó, y otros miembros de su equipo se entrevistaron con el alcalde de Cardona, Josep Maria Sala, y con algunos miembros del equipo de gobierno municipal. La situación que vive este municipio del Bages, con una población que se ha reducido debido a la crisis económica que sufre, por el cierre de la mina en 1990, y a la desaparición de la industria textil, centró buena parte de la entrevista. También se abordó la problemática que comporta el envejeci-

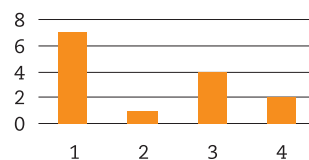
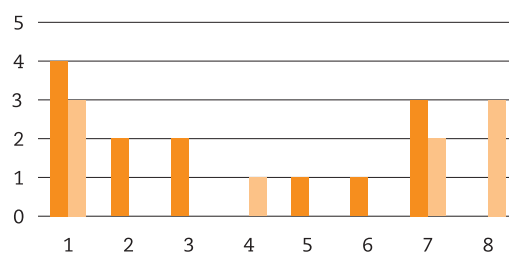
miento de población y la necesidad de implantar determinados servicios e infraestructuras en el municipio.

El Síndic y la adjunta, Laura Díez, visitaron el parque de bomberos de Cardona y se interesaron por las dotaciones de este servicio y el volumen y el ritmo de trabajo que desarrolla en la zona en las distintas estaciones del año. El jefe del parque y los agentes explicaron detalladamente cuál es su organización y expusieron la necesidad de disponer de mejoras tecnológicas como los GPS y el acceso a la banda ancha.

La adjunta, por su parte, realizó una tercera visita, en este caso al Centro de Atención Primaria de Cardona, ubicado en un edificio nuevo en muy buen estado y con un buen servicio de traslado de pacientes. En contrapartida, como sucede en la mayor parte de CAP pequeños, presenta algunas carencias, como, por ejemplo, el hecho de que no haya especialidades, lo que obliga a los pacientes a desplazarse a otros centros. Al terminar la estancia en Cardona, el Síndic se desplazó a Solsona, donde presidió el acto de presentación de la exposición itinerante del Síndic "Abramos puertas a los derechos".

Área	Q	C	Total
1 Administración pública	4	3	7
2 Consumo	2	0	2
3 Educación	2	0	2
4 Infancia y adolescencia	0	1	1
5 Sanidad	1	0	1
6 Tributos	1	0	1
7 Urbanismo y vivienda	3	2	5
8 Privadas o inconcretas	0	3	3
Total	13	9	22

	Q
1 Administración autonómica	7
2 Administración general del Estado	1
3 Administración local	4
4 Servicios de interés general	2
Total	14



4. Nou Barris (Barcelona)

25 DE MARZO DE 2009

Se recibieron un total de 102 visitas, que se materializaron en 63 quejas y 39 consultas. El equipo del Síndic recibió a las personas en el centro cívico Can Basté. La gran cantidad de asuntos tratados hizo que los motivos de queja fuesen muy variados. Los temas expuestos hicieron referencia a los retrasos en la aplicación de la Ley de la Dependencia, a las materias de urbanismo, ruidos, vivienda y consumo (Renfe y Fecsa), al mal estado de conservación de centros escolares, a función pública y accesibilidad, y, sobre todo, a la estación de metro de Virrei Amat.

Se visitó el CAP de la Guineueta, los CEIP Turó y Antaviana, el Centro de Salud Mental Nou Barris Nord, la comisaría de los Mossos d'Esquadra, el Ateneo Popular de Nou Barris y la red de entidades Nou Barris Acull. En la sede de esta red de entidades se comentaron al Síndic varias temáticas relacionadas con los procesos administrativos de la inmigración. También se denunció la falta de medios de los servicios sociales del distrito.

El equipo responsable de la organización y la gestión económica del Ateneo Popular explicó al Síndic

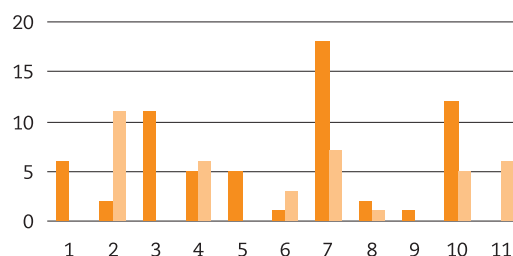
las dificultades y la poca agilidad en la relación con las administraciones. Pidieron que se facilitase y se agilizase la burocracia de las subvenciones y el papeleo y que se marcasen plazos para las ayudas para evitar retrasos en los pagos, que suelen llegar cuando la actividad ya ha finalizado, lo que obliga al Ateneo a avanzar el dinero.

Los dos centros escolares visitados, los CEIP Turó y Antaviana, ambos con una alta concentración de alumnos inmigrantes, expusieron al equipo del Síndic su realidad y sus problemas. El Síndic abrió una actuación de oficio sobre la situación de las instalaciones y el entorno donde se encuentra el CEIP Antaviana.

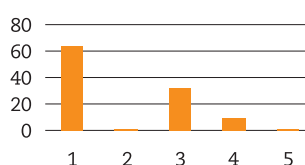
En el Centro de Salud Mental Nou Barris Nord se pusieron de manifiesto algunas problemáticas, como, por ejemplo, la falta de dispositivos para atender a los pacientes fuera de las horas ambulatorias que se les ofrecen o la falta de dispositivos extras de atención a los familiares de los pacientes (no existen servicios que ofrezcan descanso a los familiares).

El desplazamiento también sirvió para hacer un acto de presentación de la exposición itinerante del Síndic "Abramos puertas a los derechos", que estaba situada en el mismo centro cívico donde se atendió a las personas.

Área	Q	C	Total
1 Administración pública	6	0	6
2 Consumo	2	11	13
3 Educación	11	0	11
4 Medio ambiente y calidad de vida	5	6	11
5 Sanidad	5	0	5
6 Seguridad ciudadana y justicia	1	3	4
7 Servicios sociales	18	7	25
8 Trabajo y pensiones	2	1	3
9 Tributos	1	0	1
10 Urbanismo y vivienda	12	5	17
11 Privadas o inconcretas	0	6	6
Total	63	39	102



	Q
1 Administración autonómica	64
2 Administración general del Estado	2
3 Administración local	32
4 Otras administraciones	10
5 Servicios de interés general	2
Total	110



5. La Seu d'Urgell

29 DE ABRIL DE 2009

En la oficina, abierta durante todo el día en el edificio de Les Monges, se recibieron 28 visitas, a partir de las que se abrieron 11 quejas y se hicieron 17 consultas. Los temas más planteados por los ciudadanos fueron problemáticas relacionadas con el medio ambiente, la sanidad, el consumo, el urbanismo, los servicios sociales o las multas de tráfico.

Se visitaron el taller Claror, de terapia ocupacional, la Fundación Sant Hospital de La Seu d'Urgell, la comisaría de los Mossos d'Esquadra y las instalaciones de la Policía Municipal. Además, Ribó se reunió con el alcalde de La Seu d'Urgell, Albert Batalla.

El equipo de dirección de la Fundación Sant Hospital planteó al Síndic los mismos problemas que se le plantean en otros hospitales de poblaciones medias, agravados en el caso de La Seu d'Urgell por su alejada situación geográfica. Por ejemplo, la formación de sus profesionales no es sencilla, puesto que, si se marchan a otros hospitales, desatienden temporalmente el servicio, y no existen muchos profesionales dispuestos a

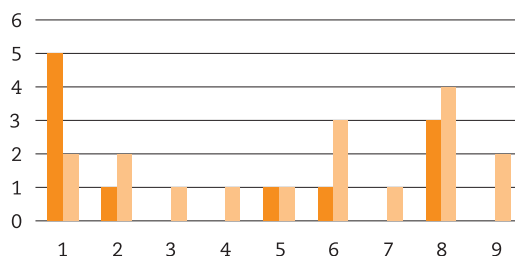
desplazarse a La Seu para realizar programas de formación. También se reproducen los problemas de falta de profesionales, sobre todo sanitarios.

Del área básica policial, que el Síndic ya había visitado en el 2005, se resalta la buena disposición de los agentes de seguimiento y acompañamiento de las familias que viven en las masías alejadas de los núcleos urbanos.

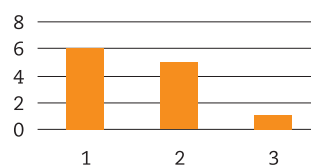
El Síndic visitó las instalaciones del taller Claror, donde se lleva a cabo el servicio ocupacional de inserción para personas con discapacidades. También visitó la residencia para personas con discapacidad, que se ubica en el primer piso del mismo edificio, de reciente inauguración. La residencia dispone de doce plazas, en habitaciones tanto dobles como individuales, así como baños y servicios, cocina, comedor y una sala de estar.

El equipamiento, gestionado por la Asociación pro Minusválidos del Alt Urgell, tiene como objetivo la atención integral y continuada de las personas con discapacidad, y lleva más de treinta años cumpliendo dicha tarea. Esta fue la segunda vez que el Síndic desplazó su oficina a La Seu; la primera visita fue en noviembre del 2000.

Área	Q	C	Total
1 Administración pública	5	2	7
2 Consumo	1	2	3
3 Cultura y lengua	0	1	1
4 Educación	0	1	1
5 Medio ambiente y calidad de vida	1	1	2
6 Sanidad	1	3	4
7 Servicios sociales	0	1	1
8 Urbanismo y vivienda	3	4	7
9 Privadas o inconcretas	0	2	2
Total	11	17	28



	Q
1 Administración autonómica	6
2 Administración local	5
3 Servicios de interés general	1
Total	12



6. Falset

7 DE MAYO DE 2009

Las 14 quejas y las 20 consultas recibidas en el Teatro de L'Artesana fueron sobre temas muy diversos, como el urbanismo, la contaminación acústica, los servicios sociales, los tributos, el sistema judicial, etc.

En el Teatro de L'Artesana se recibió a un grupo de alumnos del CEIP Antoni Vilanova, y, asimismo, se visitó el CAP de Falset y el Pius Hospital de Valls. Ribó también se reunió con el alcalde de Falset, Jesús Torralba.

Los alumnos del CEIP visitaron la exposición itinerante del Síndic "Abramos puertas a los derechos", que explica la historia y el funcionamiento de la institución y que del 5 al 14 de mayo estuvo instalada en el

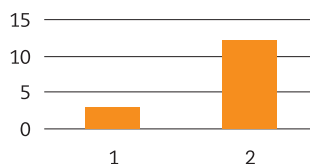
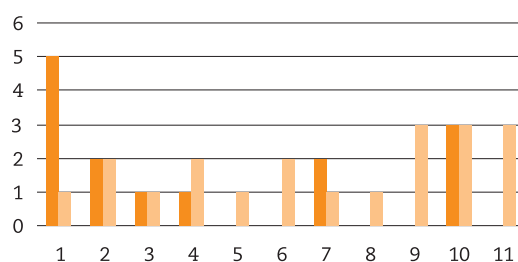
propio Teatro de L'Artesana, y después hablaron un rato con el Síndic. Rafael Ribó hizo una presentación de la exposición a las entidades y autoridades locales del Priorat.

En el CAP se realizó una visita de las instalaciones y se pudo comprobar que se habían quedado pequeñas, hecho que comporta que algunos servicios, como el de fisioterapia, se tengan que ofrecer en el polideportivo, mientras se espera la ampliación del edificio.

En el Pius Hospital de Valls, además de los problemas habituales de este tipo de centros sanitarios, como la falta de profesionales en determinadas especialidades, se expusieron las deficientes comunicaciones de transporte público que tiene el centro. Ésta fue la segunda vez que el Síndic desplazaba su oficina a Falset. Había realizado ya una primera visita en abril de 1999.

	Área	Q	C	Total
1	Administración pública	5	1	6
2	Consumo	2	2	4
3	Cultura y lengua	1	1	2
4	Medio ambiente y calidad de vida	1	2	3
5	Sanidad	0	1	1
6	Seguridad ciudadana y justicia	0	2	2
7	Servicios sociales	2	1	3
8	Trabajo y pensiones	0	1	1
9	Tributos	0	3	3
10	Urbanismo y vivienda	3	3	6
11	Privadas o inconcretas	0	3	3
	Total	14	20	34

	Q
1 Administración autonómica	3
2 Administración local	12
Total	15



7. Olot

26 DE MAYO DE 2009

Se recibieron un total de 52 visitas, que dieron lugar a 32 quejas y 20 consultas, en el Casal Marià. Los temas relacionados con el ámbito tributario, como, por ejemplo, el catastro, el Impuesto de Donaciones y Sucesiones, las contribuciones especiales o el IRPF, fueron los más expuestos a los asesores del Síndic en las quejas y las consultas.

Se visitaron diversos equipamientos de la comarca, como, por ejemplo, la cooperativa de iniciativa social La Fageda, la Fundación Hospital Sant Jaume y la comisaría de los Mossos d'Esquadra. Además, Ribó se reunió con el alcalde de Olot, Lluís Sacrest.

La cooperativa La Fageda es una entidad destinada a la integración sociolaboral de personas con discapacidad psíquica y enfermedad mental. Se trata de un centro donde se desarrollan distintos tipos de actividades productivas, como, por ejemplo, la elaboración de productos lácticos, la granja y el vivero. Dichas actividades ofrecen una contribución fundamental en el proceso de rehabilitación e integración de las personas con

discapacidades, y permiten dar ocupación a más de cien personas, principalmente de la comarca de la Garrotxa.

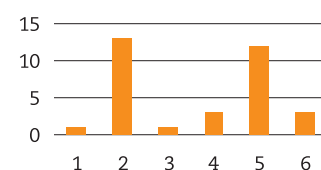
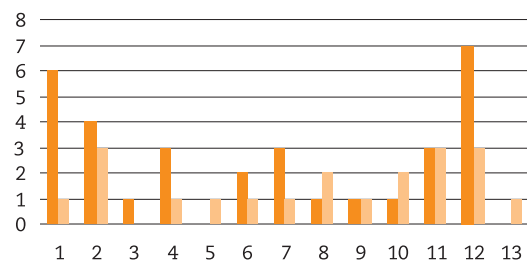
Además de visitar las instalaciones, se mantuvo una reunión con los responsables y el personal del centro, durante la que se trataron los proyectos de la entidad y otras cuestiones más generales relacionadas con la situación y las necesidades de las personas con discapacidad.

La visita a las instalaciones del Hospital Sant Jaume permitió comprobar que es un edificio de unas dimensiones demasiado reducidas para la población que en él se atiende y al que se ha tratado de buscar la máxima eficiencia. No obstante, esta situación es provisional, ya que en el plazo de un par de años se prevé el traslado a unas nuevas instalaciones.

Ignasi Garcia Clavel, director de Seguridad Pública y Relaciones Sociales, visitó la comisaría de los Mossos d'Esquadra. Fue recibido por el inspector responsable de la comisaría, que destacó la buena colaboración que existe con la Policía Municipal. Esta fue la segunda vez que el Síndic desplazaba su oficina a Olot. Había realizado ya una primera visita en septiembre de 2000.

Área	Q	C	Total
1 Administración pública	6	1	7
2 Consumo	4	3	7
3 Cultura y lengua	1	0	1
4 Educación	3	1	4
5 Infancia y adolescencia	0	1	1
6 Medio ambiente y calidad de vida	2	1	3
7 Sanidad	3	1	4
8 Seguridad ciudadana y justicia	1	2	3
9 Servicios sociales	1	1	2
10 Trabajo y pensiones	1	2	3
11 Tributos	3	3	6
12 Urbanismo y vivienda	7	3	10
13 Privadas o inconcretas	0	1	1
Total	32	20	52

	Q
1 Administración institucional	1
2 Administración autonómica	13
3 Administración de justicia	1
4 Administración general del Estado	3
5 Administración local	12
6 Servicios de interés general	3
Total	33



8. Mollerussa

3 DE JUNIO DE 2009

En la oficina, abierta durante todo el día en el Teatro de L'Amistat, se recibieron 24 visitas, a partir de las que se abrieron 5 quejas. Las otras 19 visitas expusieron una consulta. Temas urbanísticos, laborales y de ruidos fueron los motivos principales de las quejas y consultas recibidas. También se presentaron por temáticas relacionadas con servicios sociales, consumo, procedimiento administrativo, etc.

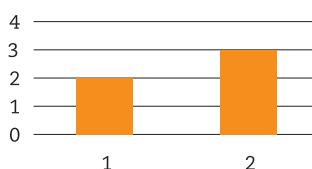
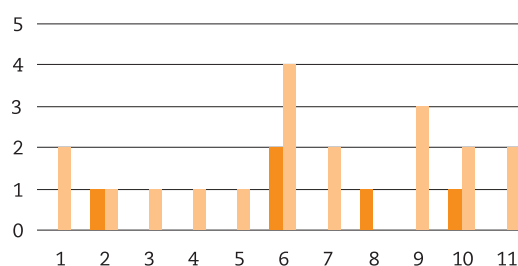
Aprovechando su visita, Rafael Ribó, junto con el director de Seguridad Pública y Relaciones Sociales,

	Área	Q	C	Total
1	Administración pública	0	2	2
2	Consumo	1	1	2
3	Educación	0	1	1
4	Inmigración	0	1	1
5	Infancia y adolescencia	0	1	1
6	Medio ambiente y calidad de vida	2	4	6
7	Sanidad	0	2	2
8	Servicios sociales	1	0	1
9	Trabajo y pensiones	0	3	3
10	Urbanismo y vivienda	1	2	3
11	Privadas o inconcretas	0	2	2
	Total	5	19	24

	Q
1 Administración autonómica	2
2 Administración local	3
Total	5

Ignasi Garcia Clavel, hizo una presentación del Informe 2008, incidiendo especialmente en las problemáticas detectadas en Mollerussa y en el Pla d'Urgell. La presentación, abierta a todo el mundo, estaba dirigida especialmente a organizaciones y entidades sociales, y sirvió también para presentar la exposición itinerante del Síndic "Abramos puertas a los derechos", que desde el 3 hasta el 10 de junio estuvo instalada en el mismo Teatro de L'Amistat. Ribó también se entrevistó con la alcaldesa, Teresa Ginestà.

Esta era la segunda vez que el Síndic desplazaba su oficina a Mollerussa. Había realizado ya una primera visita en diciembre de 2003.



9. Mataró

18 DE JUNIO DE 2009

Se recibieron un total de 71 visitas, que dieron lugar a 38 quejas y 33 consultas, en la Escola Pia Santa Anna. Las quejas expuestas al equipo del Síndic fueron de tipología muy variada, con temas de salud, enseñanza, relativos a la preinscripción escolar, multas de tráfico, ruidos, aspectos tributarios, vivienda, servicios sociales, urbanismo, etc.

Aprovechando su visita, Rafael Ribó, junto con la adjunta, Laura Díez, hizo una presentación del Informe 2008 en el centro cívico Pla d'en Boet, incidiendo especialmente en las problemáticas detectadas en Mataró y el Maresme.

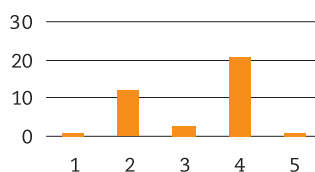
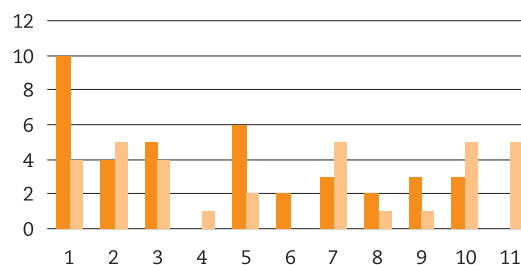
Área	Q	C	Total
1 Administración pública	10	4	14
2 Consumo	4	5	9
3 Educación	5	4	9
4 Inmigración	0	1	1
5 Medio ambiente y calidad de vida	6	2	8
6 Sanidad	2	0	2
7 Servicios sociales	3	5	8
8 Trabajo y pensiones	2	1	3
9 Tributos	3	1	4
10 Urbanismo y vivienda	3	5	8
11 Privadas o inconcretas	0	5	5
Total	38	33	71

	Q
1 Administración institucional	1
2 Administración autonómica	12
3 Administración general del Estado	3
4 Administración local	21
5 Servicios de interés general	1
Total	38

La presentación, abierta a todo el mundo, estaba dirigida especialmente a organizaciones y entidades sociales, y también sirvió para explicar los contenidos y los materiales de la exposición itinerante del Síndic "Abramos puertas a los derechos", que desde el día 13 hasta el día 18 de junio estuvo instalada en el mismo centro cívico.

Ribó también se entrevistó con el alcalde, Joan Antoni Barón, y otros miembros del consistorio, acompañado del Defensor del Ciutadà, Jordi Puigderajols.

Ésta es la segunda vez que el Síndic desplaza su oficina a Mataró. Había realizado ya una primera visita en junio de 2000. En el Maresme, también desplazó su oficina a Calella, en marzo de 2007.



10. Tortosa

25 DE JUNIO DE 2009

Se recibieron un total de 16 visitas, de las que se generaron 9 quejas y 7 consultas. La atención a las personas se realizó en el IES Joaquín Bau. La problemática sobre el reparto de alumnos en los dos institutos de la población llevada a cabo por el Departamento de Educación durante el periodo de preinscripción centró la mayoría de las quejas expuestas.

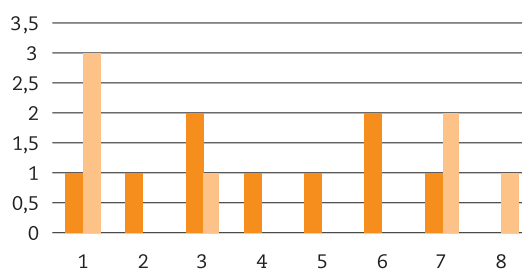
Aprovechando su visita, Rafael Ribó, junto con el director de Ordenación del Territorio y Relaciones Locales, Matias Vives, hizo una presentación del

Informe 2008 en la Cámara de Comercio, incidiendo especialmente en las problemáticas detectadas en Tortosa y en las Terres de l'Ebre.

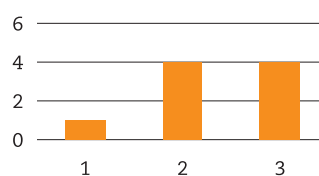
La presentación, abierta a todo el mundo, estaba dirigida especialmente a organizaciones y entidades sociales, y también sirvió para explicar los contenidos y los materiales de la exposición itinerante del Síndic "Abramos puertas a los derechos", que desde el día 23 hasta el día 27 de junio estuvo instalada en la biblioteca Marcel·lí Domingo de la capital del Baix Ebre.

Ribó también se entrevistó con la primera teniente de alcalde, Anna Algueró. Ésta es la segunda vez que el Síndic desplaza su oficina a Tortosa. Había realizado ya una primera visita en diciembre de 2002.

	Área	Q	C	Total
1	Consumo	1	3	4
2	Educación	1	0	1
3	Medio ambiente y calidad de vida	2	1	3
4	Seguridad ciudadana y justicia	1	0	1
5	Trabajo y pensiones	1	0	1
6	Tributos	2	0	2
7	Urbanismo y vivienda	1	2	3
8	Privadas o inconcretas	0	1	1
	Total	9	7	16



	Q
1 Administración institucional	1
2 Administración autonómica	4
3 Administración local	4
Total	9



11. Sant Feliu de Guíxols

30 DE JUNIO DE 2009

Se recibieron un total de 18 visitas, que se materializaron en 8 quejas y 10 consultas. El equipo del Síndic recibió a las personas en el centro cívico de Vilatarges. Cuestiones del ámbito tributario y de urbanismo fueron las más expuestas. Servicios sociales y enseñanza fueron otros temas de las quejas y consultas recibidas.

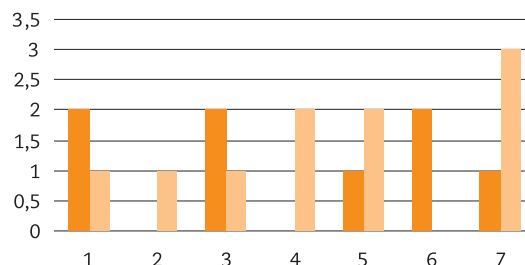
Aprovechando su visita, Rafael Ribó, junto con la directora de Servicios Sociales y Relaciones con el Parlamento, María Jesús Larios, hizo una presentación del Informe 2008 en el mismo centro cívico, incidiendo

especialmente en las problemáticas detectadas en Sant Feliu y en el Baix Empordà.

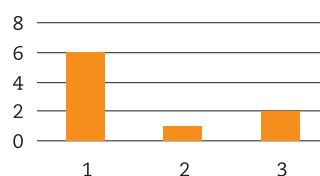
La presentación, abierta a todo el mundo, estaba dirigida especialmente a organizaciones y entidades sociales, y también sirvió para explicar los contenidos y los materiales de la exposición itinerante del Síndic "Abramos puertas a los derechos", que desde el día 30 de junio hasta el día 11 de julio estuvo ubicada en el centro cívico. Ribó también se entrevistó con el alcalde, Pere Albó.

Ésta era la tercera vez que el Síndic desplazaba su oficina al Baix Empordà. Ya había visitado La Bisbal, en noviembre de 2002, y Palafrugell, en octubre de 2008.

Área	Q	C	Total
1 Administración pública	2	1	3
2 Consumo	0	1	1
3 Educación	2	1	3
4 Sanidad	0	2	2
5 Servicios sociales	1	2	3
6 Tributos	2	0	2
7 Urbanismo y vivienda	1	3	4
Total	8	10	18



	Q
1 Administración autonómica	6
2 Administración general del Estado	1
3 Administración local	2
Total	9



12. Puigcerdà

29 DE SEPTIEMBRE DE 2009

En la oficina, abierta durante todo el día en el Museu Cerdà, se recibieron 49 visitas, a partir de las que se abrieron 23 quejas y se hicieron 26 consultas. Los temas relacionados con el urbanismo, la educación y la precariedad de las comunicaciones en la Cerdanya, sobre todo en tren, fueron los más expuestos. Servicios sociales, ruidos y sanidad fueron otros temas de las quejas y consultas recibidas.

Se visitaron varios equipamientos de la comarca, como, por ejemplo, el Hospital de Puigcerdà, donde el Síndic se interesó por el proyecto del hospital transfronterizo, En obras desde febrero de 2009, la residencia de personas de la tercera edad de Puigcerdà, las dependencias de la Policía Local de Puigcerdà y la comisaría de los Mossos d'Esquadra. Además, Ribó se reunió con el consejo de alcaldes de la comarca para proponer un convenio de atención singularizada con los municipios de la Cerdanya.

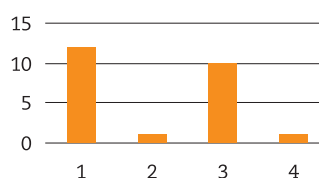
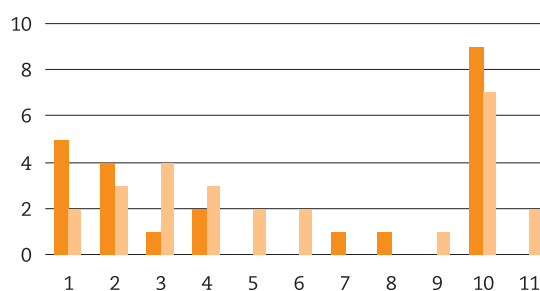
Área	Q	C	Total
1 Administración pública	5	2	7
2 Consumo	4	3	7
3 Educación	1	4	5
4 Medio ambiente y calidad de vida	2	3	5
5 Sanidad	0	2	2
6 Seguridad ciudadana y justicia	0	2	2
7 Servicios sociales	1	0	1
8 Trabajo y pensiones	1	0	1
9 Tributario	0	1	1
10 Urbanismo y vivienda	9	7	16
11 Privadas o inconcretas	0	2	2
Total	23	26	49

	Q
1 Administración autonómica	12
2 Administración general del Estado	1
3 Administración local	10
4 Servicios de interés general	1
Total	24

En el Hospital de Puigcerdà, el equipo directivo explicó al Síndic la excesiva rotación de los médicos y del personal de enfermería y los esfuerzos que realizan para intentar retener a los profesionales. El hospital y la residencia de personas de la tercera edad, con 60 camas sociosanitarias, están gestionados por la propia fundación privada.

En la Policía Local se comprobó la insuficiente capacidad del local y se mostró a los miembros del equipo del Síndic la futura ubicación provisional, con más capacidad, que se ocupará hasta desplazarse al emplazamiento definitivo, en el antiguo Hospital de Puigcerdà.

En el área básica policial de los Mossos d'Esquadra, los responsables pusieron de relieve cuestiones relacionadas con los cuatro cuerpos policiales que intervienen en la zona por el hecho de ser territorio fronterizo y la diferencia de habitantes que se produce en las temporadas de esquí y de verano. También se visitaron las instalaciones. Ésta es la segunda visita del Síndic a Puigcerdà. Había realizado ya un primer desplazamiento en julio de 1998.



13. Sant Cugat del Vallès

14 DE OCTUBRE DE 2009

Se recibieron un total de 26 visitas, a partir de las que se generaron 9 quejas y 17 consultas. Las problemáticas expuestas estaban relacionadas con servicios sociales, urbanismo, multas de tráfico, ruidos, etc. El equipo del Síndic atendió a las personas en la Casa de Cultura.

Se visitó el CAP de Sant Cugat y el de Valldoreix, las dependencias de la Policía Local, la comisaría de los Mossos d'Esquadra y la comisaría de la Policía Nacional, el Ateneo y el cuartel de los Bomberos de la Generalitat de Bellaterra.

Rafael Ribó también se entrevistó con el alcalde de Sant Cugat, Lluís Recoder, y otros miembros del consistorio. La jornada del Síndic y su equipo en Sant Cugat finalizó en el claustro del monasterio (lloggeta del museo), con la inauguración de la exposición conmemorativa del Síndic "Abramos puertas a los derechos", que permaneció en Sant Cugat hasta el día 1 de noviembre.

En cuanto a las visitas a dependencias policiales de los tres cuerpos de seguridad presentes en la ciudad, cabe destacar la visita del Síndic a la comisaría de la

Policía Nacional a instancias del alcalde para comprobar el mal estado de las instalaciones, hecho que comunicó al Defensor del Pueblo.

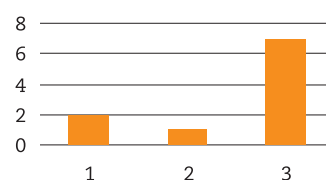
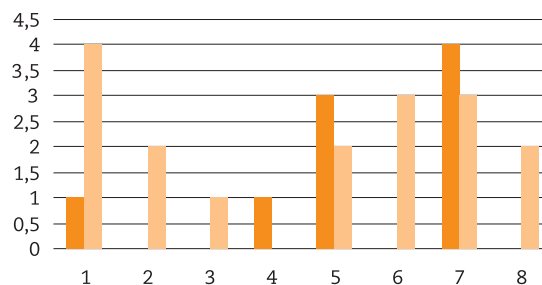
En la visita a la sede de la región de emergencias Metropolitana Nord, en el parque de bomberos de Bellaterra, se mostraron las instalaciones y se explicó cada uno de los servicios que presta dicho cuerpo, el seguimiento de emergencias que realiza y el servicio que presta. En el mismo centro, el Síndic conoció de primera mano el funcionamiento de los grupos especializados de los bomberos.

En el Ateneo Santcugatenc, una entidad sin ánimo de lucro que se dedica a ofrecer servicios de tiempo libre en los ámbitos educativo y cultural, talleres especializados, y cursos de idiomas, entre otros, se planteó al Síndic la problemática que representa para la institución la lentitud de las subvenciones que le otorgan las administraciones.

La adjunta al Síndic realizó una visita al CAP de Sant Cugat y al de Valldoreix, gestionados por la Mútua de Terrassa. Dicha visita se inició con una reunión de trabajo con los directivos de estos dos centros, en cuyo decurso se trató la situación y los retos de futuro de ambos ambulatorios.

Área	Q	C	Total
1 Administración pública	1	4	5
2 Urbanismo y vivienda	0	2	2
3 Tributario	0	1	1
4 Trabajo y pensiones	1	0	1
5 Servicios sociales	3	2	5
6 Seguridad ciudadana y justicia	0	3	3
7 Medio ambiente y calidad de vida	4	3	7
8 Privadas o inconcretas	0	2	2
Total	9	17	26

	Q
1 Administración autonómica	2
2 Administración general del estado	1
3 Administración local	7
Total	10



14. Roses

11 DE NOVIEMBRE DE 2009

Se atendió a las personas en el Teatro Municipal. En total fueron 35 visitas, que realizaron 18 consultas y 17 quejas. En relación con las problemáticas expuestas, el Síndic decidió abrir una actuación de oficio sobre la delimitación del dominio marítimo terrestre que llevaba a cabo el Ministerio de Medio Ambiente en Empuriabrava y Roses. También realizó una visita a la zona. La información y las quejas recogidas fueron enviadas al Defensor del Pueblo, competente para supervisar a la Administración estatal. También se recibieron quejas de otras materias, como, por ejemplo, ruidos, servicios sociales, urbanismo, etc.

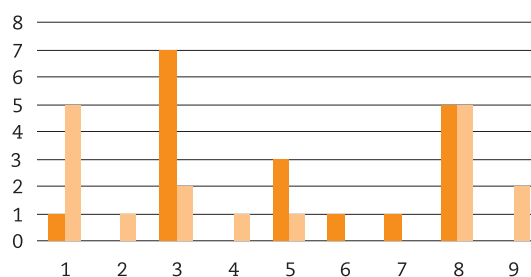
El Síndic, Rafael Ribó, visitó el CEIP Montserrat Vayreda, uno de los cuatro centros públicos de enseñanza primaria que existen en Roses y que desde hace cinco años está instalado en módulos, al lado del polideportivo de la población. La directora y la jefa de estudios le muestra-

ron las aulas de la escuela, donde estudian 277 alumnos de 20 nacionalidades diferentes. Como temas pendientes de resolver, la dirección del centro destacó, entre otras cuestiones, el hecho de desconocer cuándo tendrán la escuela nueva, la falta de un buen sistema de alarma y rejas en las ventanas para proteger el material escolar que hay en el centro y la falta de personal.

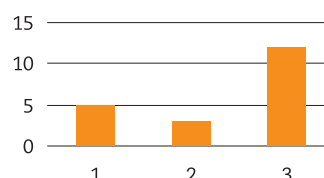
En cuanto a seguridad ciudadana, se visitó tanto la comisaría de la Policía Local como la de los Mossos d'Esquadra. La ampliación de plantilla de la Policía Local, el nuevo plan integral de seguridad de la población y la creación del área de seguridad y protección civil y del policía de barrio fueron los principales temas tratados durante las visitas.

En el Ayuntamiento, el Síndic se reunió con la alcaldesa, Magda Casamitjana, y buena parte de los concejales del consistorio, con quienes habló, entre otras cosas, del convenio de atención singularizada entre el Síndic y el Ayuntamiento, que el pleno municipal aprobó a los pocos días.

Área	Q	C	Total
1 Administración pública	1	5	6
2 Consumo	0	1	1
3 Medio ambiente y calidad de vida	7	2	9
4 Sanidad	0	1	1
5 Servicios sociales	3	1	4
6 Trabajo y pensiones	1	0	1
7 Tributos	1	0	1
8 Urbanismo y vivienda	5	5	10
9 Privadas o inconcretas	0	2	2
Total	18	17	35



	Q
1 Administración autonómica	5
2 Administración general del Estado	3
3 Administración local	12
Total	20



15. Sitges

17 DE NOVIEMBRE DE 2009

En el edificio Miramar se recibieron 37 visitas, que presentaron 21 quejas e hicieron 16 consultas. Contaminación acústica, función pública, urbanismo, pensiones y servicios sociales fueron los temas de algunas de las problemáticas expuestas.

Se visitó la Fundación Ave Maria, una entidad privada sin ánimo de lucro dedicada a acoger a personas con discapacidad intelectual, física y sensorial. La fundación, creada hace veintidós años y situada en el centro del municipio, incluye a la Entidad Tutelar del Garraf. Los responsables de la fundación y de la entidad tutelar expusieron cuáles eran las carencias que sufrían respecto a la Administración, como, por ejemplo, la lentitud del proceso de incapacitación, que se debería mejorar, la necesidad de aplicar medidas cautelares para proteger los bienes de las personas discapacitadas psíquicas en proceso de incapacitación y la elaboración de un mapa territorial de los centros tutelares.

También se visitó el CEIP Agnès, una escuela con 180 alumnos instalada en aulas prefabricadas. El AMPA

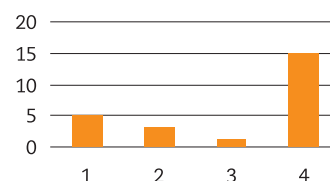
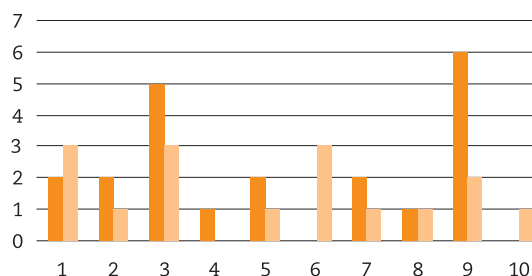
de la escuela presentó una queja sobre las condiciones del centro.

La adjunta, Laura Díez, realizó una visita a la Fundación Hospital Residencia Sant Camil, en Sant Pere de Ribes, donde se le explicó el proceso de puesta en funcionamiento del Consorcio Sanitario del Garraf que se está llevando a cabo. También visitó las instalaciones del hospital, donde se le mostraron las mejoras que se habían realizado en los últimos años y se le explicaron las previstas para los años futuros.

En el CAP de Sitges, que también se visitó, se aprecia una clara falta de espacio, especialmente de despachos para el personal del centro, a pesar de que el edificio es relativamente nuevo y dispone de unas instalaciones amplias y luminosas. Por otra parte, como se trata de un CAP de atención continuada, el incremento de población durante los meses estivales tiene una gran repercusión en el número de atenciones que se llevan a cabo en él. El equipo del CAP intenta superar la situación adaptando las instalaciones a las nuevas necesidades, a la espera de la construcción de un nuevo CAP, previsto en Sitges. El equipo del Síndic también visitó el Ayuntamiento y las comisarías de la Policía Local y de los Mossos d'Esquadra.

	Área	Q	C	Total
1	Administración pública	2	3	5
2	Consumo	2	1	3
3	Medio ambiente y calidad de vida	5	3	8
4	Sanidad	1	0	1
5	Seguridad ciudadana y justicia	2	1	3
6	Servicios sociales	0	3	3
7	Trabajo y pensiones	2	1	3
8	Tributos	1	1	2
9	Urbanismo y vivienda	6	2	8
10	Privadas o inconcretas	0	1	1
	Total	21	16	37

	Q
1 Administración autonómica	5
2 Administración de justicia	3
3 Administración general del Estado	1
4 Administración local	15
Total	24



16. Valls

17 DE DICIEMBRE DE 2009

La oficina de atención a las quejas se instaló en el Institut d'Estudis Vallencs, el mismo emplazamiento donde se ubicó la exposición "Abramos puertas a los derechos", que se pudo ver en Valls desde el 9 hasta el 20 de diciembre. Se recibieron un total de 39 visitas, que generaron 18 quejas, y se hicieron 21 consultas. Urbanismo, servicios sociales, principalmente los retrasos en la tramitación de las ayudas previstas en la Ley de la Dependencia, y procedimiento administrativo fueron los temas más expuestos. También se presentaron quejas y consultas de problemas relacionados con la sanidad, las pensiones, los ruidos, las multas de tráfico, la justicia, etc.

El equipo del Síndic visitó las instalaciones de la Policía Local, donde fue atendido por el responsable de dicho cuerpo policial, que le manifestó su preocupación por las deficiencias de la sede que ocupa, un problema que se arrastra desde hace tiempo y que se debería resolver con una nueva ubicación con mejores equipamientos. La comisaría de los Mossos d'Esquadra fue otra de las visitas que se hicieron a lo largo de la jornada. En este caso, la comisaria responsable de los Mossos en Valls mostró las dependencias policiales recién estrenadas y expuso los temas más preocupantes que abordan los agentes de la policía autonómica en la capital del Alt Camp.

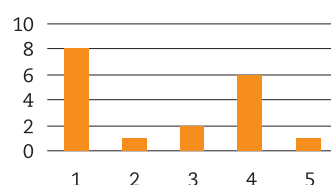
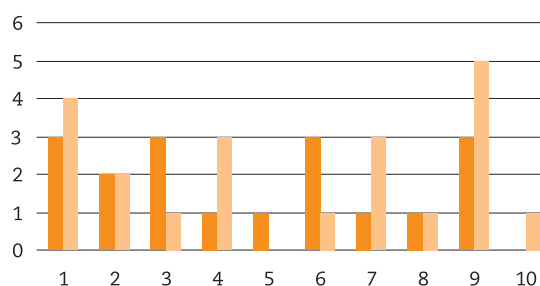
Del ámbito educativo, el Síndic visitó el IES Jaume Huguet, un centro con 900 alumnos que durante el

año 2009 celebró su ochenta aniversario. Entre las distintas cuestiones expuestas por el equipo directivo destaca la preocupación por controlar el absentismo escolar. También se hizo referencia a la restricción de plazas de maestros sufrida a raíz del recorte presupuestario y la demanda de modificar el horario escolar para aplicar la jornada intensiva en el mes de junio. El IES Jaume Huguet es el cuarto instituto de Cataluña que ha recibido la certificación de excelencia de calidad, FQM, y el tercer centro de Cataluña que, en aplicación de las TIC, sigue el proyecto de implantación de libros digitales y el programa de ordenadores 1x1.

Del área sociosanitaria se visitó la residencia Alt Camp, que acoge a 136 residentes: 41 del ámbito privado, 50 en plazas concertadas y 45 del programa Vida als anys. Además, actúa como centro de día para otros ancianos, de los que una buena parte están en lista de espera para ingresar en la residencia. La dirección del centro mostró las instalaciones, construidas en el año 1973 y adaptadas a las nuevas necesidades del centro. Los residentes tienen la atención personalizada de setenta trabajadores del centro y de dos doctoras que les atienden las 24 horas del día. El personal de enfermería está consolidado y no sufre rotaciones. La gestión de las ayudas de la Ley de Autonomía Personal es una de las cuestiones que más preocupan en este centro. La visita del Síndic a la capital del Alt Camp finalizó con el acto de presentación de la exposición "Abramos puertas a los derechos", a la que asistieron representantes de algunas entidades de la ciudad.

Área	Q	C	Total
1 Administración pública	3	4	7
2 Consumo	2	2	4
3 Medio ambiente y calidad de vida	3	1	4
4 Sanidad	1	3	4
5 Seguridad ciudadana y justicia	1	0	1
6 Servicios sociales	3	1	4
7 Trabajo y pensiones	1	3	4
8 Tributos	1	1	2
9 Urbanismo y vivienda	3	5	8
10 Privadas o inconcretas	0	1	1
Total	18	21	39

	Q
1 Administración autonómica	8
2 Administración de justicia	1
3 Administración general del Estado	2
4 Administración local	6
5 Servicios de interés general	1
Total	18



B. PROYECCIÓN EXTERIOR DE LA LABOR DEL SÍNDIC

1. Difusión de la labor del Síndic	451
1.1. El Síndic y los medios de comunicación	451
1.2. La exposición itinerante del Síndic: “Abramos puertas a los derechos”	451
2. Actividades de difusión y promoción de los derechos	454
2.1. Jornadas 2009 organizadas por el Síndic de Greuges de Cataluña	454
2.2. Visitas escolares y formativas en la sede del Síndic	455
2.3. Curso sobre el Síndic de Greuges en la UAB	455
3. El Síndic en línea	455

1. Difusión de la labor del Síndic

En el año 2009, la difusión de la labor del Síndic ha girado en torno a las herramientas propias de las que dispone la institución, o sea:

- La difusión en los medios de comunicación de la actividad de la institución.
- La publicación del e-Boletín, la revista electrónica mensual de la institución.
- La edición de la revista Drets, que recoge trimestralmente la información de la institución.
- La exposición itinerante del Síndic de Greuges, que ha recorrido una veintena de municipios.
- Dos jornadas sobre derechos: derecho a la buena administración y los derechos de los niños.
- La web del Síndic, que desde hace un año está en la red en cinco idiomas: catalán, castellano, aranés, inglés y francés.

Los desplazamientos de oficina y el carácter itinerante de la exposición “Abramos puertas a los derechos” han hecho que este año se multiplicara la edición de carteles de calle y de anuncios en la prensa comarcal y en las publicaciones locales para informar de la presencia de la institución en los municipios. Este año también se ha utilizado la técnica de la información en los buzones, un sistema que se ha demostrado muy útil y más directo de cara a los ciudadanos.

1.1. El Síndic y los medios de comunicación

El 15 de enero, el Síndic, Rafael Ribó, retomó sus intervenciones periódicas en los medios de comunicación:

“El matí de Catalunya Ràdio”, el tercer jueves de cada mes, y “Els matins”, en TV3, el último viernes de mes. Además de estos espacios fijos, todos los viernes a mediodía, el Síndic ha tenido un espacio fijo en el programa “La ciudad”, de Onda Cero. Además de este espacio, Onda Cero también ha realizado la cobertura informativa en directo de los desplazamientos de la oficina del Síndic a varios municipios catalanes. Desde el mes de noviembre, el defensor de las personas aún tiene otro espacio más de radio para difundir la tarea que lleva a cabo la institución: se trata del programa “Intradía”, de Radio Intereconomía, que ha abierto un espacio quincenal dedicado a los derechos.

De todos los espacios de difusión de los que dispone el Síndic en los medios de comunicación, el que tiene una repercusión mediática más inmediata es el programa de televisión. Tanto el teléfono gratuito como el correo elec-

trónico registran un notable incremento de comunicaciones, la mayoría de las cuales se transforman después en quejas o consultas. El objetivo del programa es explicar cómo trabaja la institución del Síndic, quién y por qué se puede dirigir al defensor de las personas y cómo esta institución colabora con la Administración para ayudar a corregir los errores detectados. Todo ello se hace por medio de un reportaje de situación de un caso y de las intervenciones en directo de la persona que ha promovido la queja, de la administración afectada y del Síndic de Greuges. Dichas intervenciones son moderadas por el periodista que conduce el programa.

En cuanto al eco que han tenido en los medios de comunicación las resoluciones y los informes hechos por el Síndic a lo largo del año, cabe destacar la presentación, en el mes de febrero, del *Informe al Parlamento 2008*. La presentación del informe extraordinario *La protección de la infancia en situación de alto riesgo social en Cataluña*, en el mes de junio, también hizo aumentar considerablemente la presencia mediática de la institución. El Código de buenas prácticas administrativas presentado por el Síndic tuvo una importante presencia en los medios, especialmente en la prensa, y es uno de los documentos más solicitados, tanto desde la Administración como desde organismos profesionales y universitarios. En la página web del Síndic, el Código de buenas prácticas administrativas es el documento más descargado del año 2009.

Los tres meses de verano registraron buenos resultados en el ámbito de la difusión de la labor del Síndic de Greuges, y los impactos mediáticos superaron los registrados en el año 2008.

Las actividades del Síndic por el territorio, o sea, los desplazamientos de oficina, las conferencias, las firmas de convenio y los actos de la exposición, han hecho que la institución también haya tenido una presencia en los medios, repartida por la prensa local y la comarcal, que a menudo desde Barcelona no se alcanza.

En conclusión, en el año 2009, a pesar de no haber realizado una campaña específica de publicidad, la institución del Síndic ha tenido una buena cobertura informativa y una presencia en los medios superior al ejercicio anterior.

1.2. La exposición itinerante del Síndic: “Abramos puertas a los derechos”

La exposición “Abramos puertas a los derechos”, que el Síndic inauguró el 10 de diciembre de 2008, coincidiendo con el estreno del nuevo edificio de la sede de la institución, empezó a mediados de enero su recorrido itinerante por una veintena de pueblos y ciudades catalanas.

El 21 de enero, el Síndic, Rafael Ribó, inauguró en Santa Coloma de Gramenet la exposición, instalada en la Biblioteca de Can Peixauet y que permaneció abierta del 19 al 30 de enero. Esta era la primera salida de la muestra del Síndic, que hasta ese momento sólo se había podido visitar en la sede de la institución. Bibliotecas, centros cívicos y salas de exposiciones céntricas de varios municipios han sido, mayoritariamente, los espacios elegidos para instalar en ellos la muestra del Síndic, ya que su principal objetivo es llegar al máximo de población y, especialmente, a los más jóvenes. En algunos municipios, como, por ejemplo, Sant Sadurní d'Anoia, las escuelas han estado muy interesadas en visitar la exposición y se ha aprovechado la ocasión para dar numerosas charlas a los alumnos. Los equipos de infancia y de

comunicación del Síndic de Greuges han sido los encargados de impartir estas charlas, en las que los jóvenes expresaban sus dudas y sus inquietudes.

En un año, la exposición "Abramos puertas a los derechos" ha recorrido más de 2.500 km para llegar a 21 municipios de 16 comarcas catalanas. A lo largo de estos doce meses, más de 6.000 personas han visitado la muestra del Síndic.

La exposición "Abramos puertas a los derechos", que se estrenó el 10 diciembre de 2008, ha terminado su periplo por Cataluña y ha vuelto a la sede de la institución del Síndic de Greuges, donde aún se ha podido visitar a lo largo del mes de enero de 2010.

3.1. Mapa exposició “Abramos puertas a los derechos”, any 2009



2. Actividades de difusión y promoción de los derechos

2.1. Jornadas 2009 organizadas por el Síndic de Greuges de Cataluña

2.1.1. Jornada sobre el derecho a la buena administración

Commemoración del 25 aniversario de la Ley del Síndic de Greuges de Cataluña

Para conmemorar el vigésimo quinto aniversario de la aprobación de la primera ley reguladora del Síndic y de la creación de la institución de defensa de derechos, el Síndic de Greuges de Cataluña organizó, el 27 de marzo, una jornada sobre el derecho a la buena administración.

Dicha jornada, inaugurada por el presidente de la Generalitat de Cataluña, José Montilla, tuvo una primera parte dedicada a hacer una aproximación teórica al derecho a la buena administración y una segunda centrada en las buenas prácticas administrativas desde las instituciones de defensa de derechos.

Desde la perspectiva teórica, el profesor Sabino Cassese, catedrático de Derecho Administrativo y magistrado del Tribunal Constitucional italiano, centró su intervención en el derecho a la buena administración en el derecho administrativo actual. El profesor Joan Prats i Català, presidente de la Asociación Internacional de Gobernanza, Ciudadanía y Empresa, analizó la construcción social del derecho a la buena administración. Su discurso giró en torno a la política, los funcionarios, los ciudadanos y los defensores del pueblo.

A lo largo de la jornada se destacó, de manera relevante, el reconocimiento jurídico del derecho a la buena administración, tanto en la Carta de derechos fundamentales de la Unión Europea como en los estatutos de autonomía de Cataluña, de Andalucía, de Castilla-La Mancha y de las Islas Baleares, recientemente reformados.

En la parte dedicada a las buenas prácticas administrativas, Nikiforos Diamandouros, Defensor del Pueblo europeo, habló de la experiencia de nueve años de aplicación del Código europeo de buena conducta administrativa. El Síndic de Greuges, Rafael Ribó, presentó el proyecto de Código de buenas prácticas administrativas, un código que nació con la voluntad de ser una herramienta útil en la mejora de los servicios a las personas y en la defensa de sus derechos. El Síndic también hizo balance de las actuaciones llevadas a cabo por la institución en el periodo que va del año 1984 al 2009, veinticinco años de defensa de derechos en Cataluña.

La jornada contó con una amplia representación de los defensores del pueblo de las distintas comunidades

autónomas, que aportaron las experiencias de buena conducta administrativa vividas desde las diferentes instituciones de defensa de derechos.

El presidente del Parlamento de Cataluña, Ernest Benach, clausuró la jornada.

2.1.2. Jornada sobre la situación de los derechos de los niños en Cataluña

Commemoración del 20 aniversario de la Convención sobre los derechos del niño de las Naciones Unidas

Con motivo de la conmemoración de los veinte años de la Convención de los derechos de los niños de las Naciones Unidas, el Síndic de Greuges de Cataluña organizó, el 16 de noviembre, una jornada sobre la situación de los derechos de los niños en Cataluña.

Con la celebración de esta jornada, el Síndic quiso subrayar la importancia y la necesidad de visibilidad de este texto, fundamental para garantizar la defensa de los derechos de los niños. El programa contó con la participación de expertos nacionales e internacionales del ámbito de la infancia.

El presidente del Parlamento de Cataluña, Ernest Benach, inauguró las jornadas subrayando “la conmemoración de un paso trascendental en cuanto al progreso social de la humanidad” y alertando de que “los aniversarios obligan a pensar en el presente y en el futuro”.

Como reconocido experto internacional en la Convención de los derechos de los niños, el profesor Eugene Verhellen, de la Universidad de Gante, se hizo cargo de la conferencia inaugural, con una reflexión global sobre el grado de extensión y de aplicación de la Convención en diferentes contextos. El Síndic, Rafael Ribó, hizo balance de la labor de defensa de los derechos de los niños en la institución del Síndic a lo largo de sus veinticinco años de existencia, y expuso los retos que se plantean en el futuro inmediato. Xavier Bonal, adjunto al Síndic para la defensa de los derechos de los niños, centró su intervención en las dificultades existentes para una plena aplicación de la Convención de las Naciones Unidas en Cataluña.

En la jornada se destacaron los avances en los terrenos legislativo y político que se han producido en Cataluña en el ámbito de la garantía de los derechos de los niños, a pesar de que las distintas sesiones permitieron subrayar que aún se está lejos de una aplicación plena y efectiva de la Convención.

La jornada dedicada a los derechos de los niños reunió, en las aproximadamente nueve horas que duró, una amplia representación de expertos y de pro-

fesionales del ámbito de los derechos de los niños y de numerosos defensores locales.

2.2. Visitas escolares y formativas en la sede del Síndic

En el presente año 2009, la sede del Síndic ha recibido la visita de aproximadamente 600 personas interesadas en el trabajo que realiza la institución y en profundizar en el conocimiento de la figura del Síndic y la gestión de las quejas y las consultas que atiende. Alumnos de Secundaria y de Bachillerato, universitarios y alumnos de másters de derechos humanos y de diversos organismos de servicios sociales y de infancia se han desplazado hasta la institución para recibir de primera mano esta información. Se han realizado visitas personalizadas y conferencias adaptadas a cada grupo, con intervenciones de asesores y directores del Síndic. Cuando las visitas son de grupos escolares, se adapta la información a sus necesidades y se utiliza el programa educativo “¡Cuando no hay derecho, el Síndic contigo!”, creado para difundir en las escuelas los derechos y los deberes de los menores y la figura del defensor de las personas.

2.3. Curso sobre el Síndic de Greuges en la UAB

Este año 2009, y por séptimo año consecutivo, el Síndic de Greuges de Cataluña ha organizado, conjuntamente con la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB), el curso sobre la institución del Síndic, como crédito de libre elección. El curso, que tiene una duración de 18 horas, está reconocido con 1,5 créditos. Este curso, que se realiza en su mayor parte en la Sala de Grados de la Facultad de Derecho de la UAB, tiene como objetivo dar a conocer con detalle la tarea que desarrolla el Síndic y hacer más accesible la institución al mundo académico para promover su estudio y su investigación en el ámbito universitario.

El curso empezó el 9 de marzo de 2009 con la ponencia inaugural del Síndic, Rafael Ribó, y se terminó el

30 de marzo del mismo año. El temario del curso incluía: el procedimiento de actuación de la institución y temas de las materias de urbanismo y vivienda, de medio ambiente, de consumo, de tributos, de servicios sociales, de infancia y educación, de administración pública y derechos, de seguridad ciudadana y de comunicación. La mayoría de los casos tratados durante el curso se explicaron con casos prácticos del Síndic. En total, se matricularon en el curso del Síndic 40 alumnos.

3. El Síndic en línea

El Síndic de Greuges de Cataluña ha trabajado en el presente año 2009 en la actualización y la mejora de la web principal de la institución, tanto el formato de la web como en la incorporación de un espacio para visionar vídeos y reportajes sobre el trabajo de la institución.

El seguimiento que se ha realizado de las páginas web que tienen el enlace de la institución también ha permitido actualizar datos y corregir errores que anulaban el enlace. La entrada de visitas a la web ha mejorado este año con la incorporación de más enlaces, especialmente los que se han instalado en los ayuntamientos que han suscrito un convenio de supervisión singularizada con el Síndic de Greuges de Cataluña durante el año 2009.

En lo que concierne a la evolución de visitas a la web es preciso decir que es positiva, ya que, además de mantener la buena posición lograda en el ejercicio pasado, ha habido seis meses del año en los que se han superado los registros conseguidos en el 2008, un éxito, teniendo en cuenta que, el año pasado, el Síndic contó con el apoyo de una campaña de publicidad que dio mucha difusión a la institución y a los distintos medios de contacto con el defensor de las personas, como, por ejemplo, la web, el correo electrónico o el teléfono gratuito.

El e-Boletín, la publicación electrónica mensual que se edita en tres lenguas, catalán, castellano e inglés, no ha registrado tantas altas como el año pasado y se constata que tiene más demanda cuando se incrementa la presencia de la institución en los medios de comunicación.

C. RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES

1. Ámbito internacional	459
1.1. Participación en asociaciones de ombudsman internacionales	459
1.2. Colaboración con el Consejo de Europa	461
1.3. VII Seminario del Defensor del Pueblo Europeo y los ombudsman nacionales de la UE	462
1.4. Visitas de estudio recibidas de instituciones de ombudsman y instituciones de derechos humanos de ámbito internacional	462
1.5. XV aniversario del Mediador de la Región Valona	463
1.6. X aniversario del Ombudsman de Albania	463
1.7. Inauguración de la sede de la Asociación de los Ombudsman del Mediterráneo	463
1.8. Tercer Encuentro de los Defensores del Mediterráneo	463
1.9. Visitas a instituciones homólogas y participación en conferencias de ámbito internacional	464
1.10. Visita a Naciones Unidas, a la representación española	465
1.11. Visita de estudio a Washington y Nueva York sobre la Ley americana de acceso a la información pública	465
2. Ámbito estatal	465
2.1. Encuentros de defensores en el ámbito estatal	465
3. Ámbito local	467
3.1. El Síndic y los defensores locales	467
3.2. Los convenios de visiones singulares de supervisión	469
3.3. Proòim dera Val d'Aran	471
3.4. El Síndic y los defensores universitarios	471

1. **Ámbito internacional**

1.1. **Participación en asociaciones de ombudsman internacionales**

El Síndic de Greuges de Cataluña es miembro del Instituto Internacional del Ombudsman (IIO) desde el año 1994, de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) desde el año de su creación, en 1995, de la Asociación de Mediadores y Ombudsman de la Francofonía (AOMF) desde el año 2002 y de la Red Europea de Ombudsman para los Niños (ENOC) desde 1998.

La pertenencia a estas asociaciones permite al Síndic de Greuges gozar de las ventajas de trabajar en red y de intercambiar información y experiencias con Ombudsman de cualquier parte del mundo y, a la vez, de divulgar en el ámbito internacional la labor llevada a cabo por el Síndic de Greuges en la defensa de los derechos.

En los apartados siguientes se describen los encuentros de estas asociaciones en los que el Síndic de Greuges ha tomado parte, y también la actividad desarrollada por la institución en el marco de dichas asociaciones.

Este año destaca la elección de Rafael Ribó como presidente de la Junta Directiva Europea del IIO y el traslado a Barcelona de la sede de la oficina europea del IIO.

a. **IOI (International Ombudsman Institute)**

El Instituto Internacional del Ombudsman (IIO) es la organización internacional de instituciones de defensores que agrupa Ombudsman de ochenta estados de todo el mundo. Se organiza en seis grandes regiones: África, Asia, Asia austral y Pacífico, Sudamérica y Caribe, Norteamérica y Europa.

Tiene como objetivos promover la figura y la extensión del Ombudsman en todo el mundo; fortalecer la independencia y la autonomía de sus miembros; fomentar el intercambio de experiencias, los programas de formación y la distribución de información entre las instituciones que forman parte de la organización, y también incentivar la investigación y el estudio sobre el Ombudsman.

En el año 2009, el Síndic tomó parte en las reuniones de la Junta Directiva Europea que tuvieron lugar en Viena, Estocolmo y Belfast, en los meses de febrero, junio y septiembre, respectivamente. Hay que decir que la reunión de Belfast fue la primera que presidió después de haber sido elegido presidente europeo con motivo de la Conferencia y Asamblea General

Mundial celebrada en junio en Estocolmo, que se describirá más adelante.

La Junta Directiva Europea está formada, después de las elecciones celebradas en Estocolmo, por los Ombudsman de Irlanda del Norte, Tom Frawley; de Grecia, Iorgos Kaminis; de Suecia, Mats Melin, y de Cataluña, Rafael Ribó, que es su presidente (chairman).

Dentro de esta nueva etapa del Instituto en Europa se han debatido en las reuniones de la Junta Directiva sus estrategias y planes de actuación para los próximos años, se ha trabajado en una propuesta de actualización de la página web y se ha avanzado en cuestiones de la organización de la próxima asamblea europea, que tendrá lugar en el mes de octubre en Barcelona.

La Junta Directiva Mundial está formada por todos los miembros de las juntas directivas de las seis regiones del IIO y está presidida por William Angrick, Ombudsman de Iowa y miembro de la Junta Directiva de América del Norte. Los cargos de la Junta Directiva Mundial también fueron renovados en el encuentro del mes de junio en Estocolmo, a excepción del presidente, que repitió en el cargo. Mats Melin, el Ombudsman de Suecia, fue elegido vicepresidente del Instituto; Gord Button, Ombudsman de Alberta, Canadá, tesorero, y Peter Kostelka, Ombudsman de Austria, fue nombrado secretario general.

En el marco de la reunión anual del Consejo Internacional del IOI, que tuvo lugar en Estocolmo, se ratificó la propuesta de trasladar la oficina central del IOI de Canadá a Austria, tal y como ya se había acordado durante la reunión mundial del año 2008, en Hong Kong, China. Así, el nuevo Secretariado General estará ubicado en Viena, en la institución del Volksanwaltschaft, encabezada por el Ombudsman Peter Kostelka. Por primera vez se da la coincidencia de que una misma institución alberga la sede del IOI y ejerce como Secretariado General.

La nueva Junta Directiva Mundial se reunió en el mes de noviembre de 2009 en Viena, donde se aprovechó la ocasión para celebrar la inauguración de la nueva sede del Instituto. Como no podía ser de otra forma, la mayor parte de la reunión giró en torno al traspaso de la sede mundial de Canadá a Austria y a los proyectos y los planes que presentaba el nuevo Secretariado General. No obstante, como en otras ocasiones, también se trabajaron las cuestiones ordinarias del Instituto, como, por ejemplo, las decisiones sobre nuevas solicitudes de admisión y los informes de los distintos presidentes regionales.

Las conferencias y las asambleas generales mundiales del IOI tienen lugar cada cuatro años. Este año, la novena edición se celebró en Estocolmo, en el mes de junio, coincidiendo con los doscientos años de la

creación de la institución del Ombudsman en Suecia, que fue la primera a nivel mundial.

El congreso se desarrolló mediante conferencias y ponencias plenarias y también por medio de diferentes sesiones de trabajo temáticas. Así, conviene destacar la primera sesión plenaria, centrada en las tendencias mundiales actuales que afectan al trabajo de los defensores de los pueblos y los desafíos actuales para la protección y la promoción de los derechos humanos, desarrollada por el presidente del IIO, William P. Angrick, y por Navanethem Pillay, alto comisionado de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, y la aportación del ex secretario general de las Naciones Unidas Kofi Annan sobre el Estado y el individuo.

Durante la segunda sesión plenaria, más enfocada a la especificidad de la labor de los Ombudsman, se expuso el análisis de los métodos de trabajo y las herramientas de los Ombudsman, a partir de la eficacia de las instituciones (Dean Gottehrer, ex presidente de la Asociación de Defensores del Pueblo de las Naciones Unidas) y las especializaciones (André Marin, Ombudsman de Ontario), la aproximación de las instituciones a los ciudadanos (Peter Kostelka, Ombudsman de Austria) y la proactividad en la lucha contra la mala administración (Kerstin André, Ombudsman de Suecia).

En el marco de las sesiones de trabajo que se llevaron a cabo de manera paralela, se trataron, desde la perspectiva de distintas instituciones de Ombudsman, cuestiones de actualidad para las instituciones de defensa de derechos, como, por ejemplo, la protección de los colectivos más vulnerables o la protección de los solicitantes de asilo y los inmigrantes ilegales, o bien la labor de los defensores en el control de las especificidades, como, por ejemplo, las actividades más allá del sector público o el control de la policía, y también su omnipresencia y la conciliación de diversos mandatos. El Síndic fue invitado a hacer una conferencia sobre el control que se lleva a cabo desde el Ombudsman de los servicios de interés general y sobre las relaciones que se mantienen con las empresas proveedoras de los servicios, ya que, desde que el Estatuto le otorga esta facultad, el Síndic de Greuges se ha convertido en un referente en dicha materia.

b. ENOC (European Network of Ombudspersons for Children)

La ENOC es una asociación sin ánimo de lucro formada por instituciones independientes de defensa de los derechos de los niños. Su tarea es facilitar la promoción y la protección de los derechos de los niños establecidos por la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de los niños, apoyar a

los colectivos de defensa de los derechos de los niños, compartir informaciones y estrategias entre los estados miembros y promover el desarrollo de oficinas de Ombudsman para niños, ya sean independientes o integradas institucionalmente en instituciones de defensa de derechos humanos.

Fue fundada en 1997 y actualmente son miembros de ella treinta y siete instituciones de veintinueve estados. La ENOC organiza una reunión anual con la participación de todos sus miembros y de algunos observadores invitados, como, por ejemplo, otras oficinas de defensores, organizaciones como Unicef e instituciones como la Unión Europea o el Consejo de Europa.

El Síndic de Greuges, representado por el adjunto para la defensa de los derechos de los niños, Xavier Bonal, ha formado parte del bureau (órgano de gobierno de la red) desde septiembre de 2006 hasta septiembre de 2009, momento en el que, de acuerdo con los estatutos, finalizó su mandato, que coincidió con la celebración de la Asamblea General de la ENOC que tuvo lugar en el marco de la reunión anual de la red.

La edición XIII de la reunión anual de la ENOC tuvo lugar en París, del 23 al 25 de septiembre, fue organizada por el Ombudsman de los Niños de Francia y en ella participaron Xavier Bonal, adjunto al Síndic para la defensa de los derechos de los niños, y Montse Cusó, asesora de infancia.

El eje central de la reunión giró en torno al interés superior del niño. También se expusieron experiencias de varios miembros de la red relativas a buenas prácticas. En este sentido, Xavier Bonal hizo una intervención sobre la protección de los niños en situación de alto riesgo.

Asimismo, intervinieron ponentes externos del Consejo de Europa, del Unicef, de la Comisión Europea y de la Agencia Europea de Derechos Humanos.

Finalmente, se presentaron y discutieron dos proyectos de declaraciones, una sobre los niños en conflictos armados y otra sobre la Convención sobre derechos de los niños veinte años después de su aprobación. Ambas declaraciones han sido aprobadas por la asamblea de la ENOC y se pueden consultar en la web de la red (www.ombudsnet.org).

En el apartado de temas internos, cabe destacar la presentación de los resultados de la encuesta sobre las prioridades de la ENOC y los tres talleres paralelos que se organizaron sobre estas prioridades: el derecho a la vida, la supervivencia y el desarrollo, el interés superior del niño y el derecho a participar.

c. FIO (Federación Iberoamericana del Ombudsman)

La Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) es una agrupación constituida en Cartagena de Indias (Colombia), en el año 1995, que reúne a instituciones de defensa de derechos de países iberoamericanos. Los países que actualmente integran la FIO son Andorra, Argentina, Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, Méjico, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico y Venezuela.

Los días 28 y 29 de octubre tuvo lugar en Madrid, en el Palacio del Senado, el XIV Congreso y Asamblea General de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), organizada por el Defensor del Pueblo de España.

Después de la conferencia inaugural sobre los derechos humanos en el mundo actual, de la mano de Gregorio Peces-Barba Martínez, y de la inauguración por los príncipes de Asturias, tuvo lugar la conferencia “El sistema interamericano de garantía de los derechos humanos: orígenes, situación y perspectivas en un horizonte de crisis. Sus relaciones con los Ombudsman” y el posterior debate de los participantes.

En el marco de la FIO también tuvo lugar la reunión anual de la Red de Defensorías de Mujeres (Red de Mujeres), a la que asistió, representando al Síndic de Greuges, la adjunta, Laura Díez. Durante la reunión se habló del plan de trabajo para el 2010 y se eligió el Comité Coordinador, formado por cinco integrantes, uno por cada zona geográfica de la FIO.

Finalmente, en la asamblea que tuvo lugar el último día se llevó a cabo la elección del nuevo presidente de la FIO y del Consejo Rector. En esta ocasión salió elegida Beatriz Merino Lucero, Defensora del Pueblo de Perú.

d. AOMF (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie)

Los objetivos de la Asociación son promover el conocimiento de la figura del Ombudsman en el mundo francófono y reforzar estas instituciones por medio de la organización de programas de intercambio de informaciones y experiencias, así como de seminarios de formación.

Por encargo de las juntas directivas del IIO y la AOMF, el Síndic, en calidad de presidente de la Junta Directiva Europea del IIO y miembro de pleno derecho de la AOMF, actúa de canal de comunicación entre las dos asociaciones. Las reuniones y las asambleas generales de la AOMF se organizan con carácter bienal.

Este año, el VI Congreso y Asamblea General de la AOMF ha tenido lugar en Quebec (Canadá) del 7 al 9 de septiembre, con el título Los Ombudsman, la política y la justicia: hacia un acceso equitativo a los derechos.”

El Síndic fue invitado a presentar, junto con uno de los defensores federales de Bélgica, Guido Schuermans, una ponencia sobre el papel de los defensores ante la aplicación de las convenciones internacionales relativas a los derechos del hombre.

Es remarcable la resolución que se firmó sobre los derechos del niño, a raíz del vigésimo aniversario de la Convención internacional sobre los derechos del niño, en la cual los miembros de la asociación fueron invitados a reforzar sus actividades de sensibilización y de educación ante los derechos universales, indivisibles e inalienables de los niños.

En la asamblea general estatutaria se llevó a cabo la elección del nuevo presidente de la AOMF. El presidente saliente, Bernard Richard, Ombudsman y Defensor de los Niños y la Juventud de Nueva Brunswick, pasó el testigo al frente de la asociación a Marc Fischbach, Ombudsman de Luxemburgo. Finalmente, la Protectora del Ciudadano de Québec, Raymonde Saint-Germain, fue quien cerró el congreso.

1.2. Colaboración con el Consejo de Europa

La colaboración del Síndic de Greuges con el Consejo de Europa se ha realizado especialmente por medio de la cooperación con el Comisario de Derechos Humanos, desde que en el año 1999 se creó dicha figura.

El Comisario de Derechos Humanos es una institución independiente dentro de la estructura del Consejo de Europa a la que le ha sido asignada la función de promover el conocimiento y el respeto de los derechos humanos en los cuarenta y siete estados miembros del Consejo de Europa. Thomas Hammarberg ocupa el cargo desde abril de 2006, cuando sucedió a Álvaro Gil-Robles, primer Comisario, nombrado en el año 1999.

En el año 2009, la colaboración entre el Síndic y el Comisario se inscribe en la estrategia impulsada por este último con las instituciones de Ombudsman de los estados miembros del Consejo de Europa en relación con una iniciativa de trabajo en red que se puso en marcha en el año 2008: los talleres enmarcados en el proyecto Peer-to-peer, que tienen por objetivo el intercambio de experiencias con la finalidad de fortalecer el papel de las instituciones de defensa de los derechos humanos en el ámbito territorial de sus competencias.

El proyecto Peer-to-peer, cofinanciado por la Unión Europea y el Consejo de Europa, tiene como periodo

de ejecución los años 2008 y el 2009. El Síndic participa en estos talleres como observador, en representación de la región europea del IIO, por acuerdo de su junta directiva.

Cabe destacar que, desde abril de 2009, la gestión del proyecto Peer-to-peer se ha transferido de la Oficina del Comisario a la Dirección General de Derechos Humanos y Asuntos Legales del Consejo de Europa.

Durante el año 2009 han tenido lugar cinco talleres, que se han dedicado a los temas relativos a la defensa de los derechos y las libertades de las personas respecto a los cuales se han detectado más problemas.

El primer taller tuvo lugar en Budapest, los días 24 y 25 de febrero, y se dedicó a la protección de las personas de etnia gitana. En él participó la asesora Judith Macaya.

El segundo taller se organizó en Padua, del 24 al 26 de marzo. El tema tratado fue la falta de ejecución de las sentencias del Tribunal Europeo de Derechos Humanos en el ámbito de los estados. En él participó la colaboradora externa Argelia Queralt.

El tercer taller se realizó también en Padua, del 9 al 11 de junio. El tema debatido fueron las medidas antiterroristas. En dicho taller participó el asesor Jordi Reixach.

El cuarto taller, dedicado a los derechos de los mayores, tuvo lugar en Budapest, los días 15 y 16 de septiembre. En él participó la asesora Mónica Arbeláez.

El quinto taller se organizó en Padua, del 20 al 22 de octubre, y trató el papel de las estructuras nacionales de derechos humanos en la protección de los menores no acompañados. En este taller participó el asesor Bernat Albaigés.

Finalmente, cabe destacar que los días 17 y 18 de noviembre tuvo lugar en Budapest la tercera reunión anual de personas de contacto de la red de estructuras nacionales de derechos humanos, promovida por el Consejo de Europa, en la que participó la jefa de Relaciones Exteriores y Cooperación, Judit Salas. La reunión sirvió para hacer balance de estos dos años de ejecución del proyecto Peer-to-peer, para discutir propuestas de mejora para hacer más efectiva la comunicación entre los miembros de la red y para lograr una difusión más amplia de los resultados de los talleres y de otros informes de interés. Asimismo, sirvió para presentar y planificar la segunda edición del proyecto Peer-to-peer para los años 2010 y 2011.

1.3. VII Seminario del Defensor del Pueblo Europeo y los ombudsmán nacionales de la UE

Cada dos años, el Defensor del Pueblo Europeo, Nikiforos Diamandouros, organiza encuentros con los Ombudsmán nacionales y regionales de la UE. Estas reuniones se hacen en años alternos, intercalando los seminarios dirigidos a los Ombudsmán nacionales y los dirigidos a los regionales.

En el año 2009 era el turno de los Ombudsmán nacionales, a quien el Defensor del Pueblo Europeo convocó a la séptima edición del seminario. Ya en la edición anterior, celebrada en Estrasburgo en el año 2007, se había introducido la novedad de contar con la participación en el seminario de un representante de los Ombudsmán regionales de cada estado miembro de la UE donde existiesen defensores del pueblo regionales. En aquella ocasión, Rafael Ribó fue elegido entre los defensores autonómicos del estado español como su representante en el seminario.

En el año 2009 fue reelegido en esta función de Representación y participó en el VII Seminario del Defensor del Pueblo Europeo y los Ombudsmán Nacionales de la UE, que organizaron en Pafos la institución europea y el Ombudsmán de Chipre y llevó por título "La inmigración y su impacto en la tarea del Ombudsmán".

El programa del seminario, que tuvo lugar del 5 al 7 de abril, se concibió sobre la base de dos ejes: la migración en el marco de la UE, por una parte, y la inmigración de terceros países y el asilo, por otra.

1.4. Visitas de estudio recibidas de instituciones de ombudsmán e instituciones de derechos humanos de ámbito internacional

a. Visita de una delegación serbia

El día 13 de febrero, una delegación de diputados y funcionarios serbios visitó al Síndic de Greuges, en el marco de una visita de estudio en Barcelona y Madrid organizada por la oficina del Consejo de Europa en Belgrado.

La delegación parlamentaria fue recibida por el Síndic; la adjunta al Síndic, Laura Díez; la directora de Relaciones con el Parlamento, María Jesús Larios, y la directora de Comunicación y Gabinete, Fina Brunet. La reunión se centró en las funciones del Síndic y también en el sistema autonómico y las relaciones con el Estado.

b. Visita de una delegación sueca

El día 2 de marzo, el Síndic; el adjunto para la defensa de los derechos de los niños, Xavier Bonal; la directora de Relaciones con el Parlamento, Maria Jesús Larios, y la jefa de Relaciones Exteriores y Cooperación, Judit Salas, recibieron a una delegación de diputados suecos, que tenían interés en conocer esta institución y, en particular, en tratar los ámbitos de inmigración, educación, cultura, lengua y libertad de prensa. La reunión se organizó a propuesta de la Embajada de Suecia en España.

c. Visita de la defensora del pueblo de Buenos Aires

El día 26 de octubre, la Defensora del Pueblo de Buenos Aires, Alicia B. Pierini, y sus colaboradores fueron recibidos por el Síndic; la adjunta al Síndic, Laura Díez; la jefa de Relaciones Exteriores y Cooperación, Judit Salas, y la asesora de Gabinete, Judith Macaya. Durante la reunión, la delegación argentina expuso los temas en los que pedía la colaboración del Síndic: la obtención de novedades legislativas, editoriales y jurisprudenciales españolas y el intercambio de experiencias en lo que concierne a la creación del cuerpo de policía, dada la fase embrionaria en la que se encuentra la instauración de la Policía Metropolitana en Buenos Aires.

Asimismo, se abordó el fenómeno específico de las realidades metropolitanas y la posibilidad de que el Síndic de Greuges colabore en un proyecto de red de Ombudsmen metropolitanos impulsado en América Latina.

d. Visita de una delegación de China

El día 19 de noviembre visitó la institución una delegación de la Oficina de Recepción de Quejas del Gobierno Municipal de Shanghai. Después de que la adjunta al Síndic, Laura Díez, les diese una visión general sobre las competencias del Síndic, la directora de Asuntos Sociales y Relaciones con el Parlamento, Maria Jesús Larios, les expuso aspectos relacionados con la elaboración del informe anual y la tramitación de quejas del área de administración general. Finalmente, la delegación china se mostró muy interesada en el Código de buenas prácticas administrativas elaborado por el Síndic.

1.5. XV aniversario del Mediador de la Región Valona

Con motivo del XV aniversario del establecimiento de la institución del Ombudsman en la Región Valona de

Bélgica se organizaron unas jornadas de debate sobre la relación de los Ombudsmen con los medios de comunicación, bajo el título MediaTISation.

Acompañado de la directora de Comunicación y Gabinete, Fina Brunet, y de la asesora de Gabinete, Judith Macaya, el Síndic asistió a las jornadas. Frédéric Bovesse, Mediador de la Región Valona, invitó al Síndic a participar en la mesa redonda sobre la utilización de los medios de comunicación como un instrumento de sensibilización, junto con Catherine De Bruecker, Ombudsman federal de Bélgica; Raymonde Saint-Germain, Ombudsman de Quebec, y Ulrich Galle, Ombudsman de Renania-Palatinado.

En su ponencia, el Síndic describió la política comunicativa llevada a cabo por la institución, que ayuda a difundir la tarea del Síndic y su misión, y destacó la colaboración que se recibe de los medios, como elemento de presión, cuando se detectan situaciones de mala administración o de falta de colaboración.

1.6. X aniversario del Ombudsman de Albania

El Avocati i Popullit, nombre que adopta esta institución en Albania, organizó un acto para celebrar el décimo aniversario de la institución en Tírana, la capital. Su titular, Ermir Dobjani, que ha encabezado la institución desde el principio, quiso aprovechar la ocasión para organizar unas jornadas de reflexión y de debate con otras instituciones sobre la figura del Ombudsman.

El Síndic fue invitado a participar en la mesa redonda y presentó una ponencia sobre el derecho de acceso a la información y al Ombudsman, junto con el defensor danés, Hans Gammeltoft-Hansen, que ha dado apoyo a la institución desde sus inicios; una de los cuatro Ombudsmen suecos, Kerstin André; el Ombudsman de la República de Bulgaria, Ginyo Ganev, y el adjunto para la defensa de los derechos de los niños del defensor griego, George Moschos.

1.7. Inauguración de la sede de la Asociación de los Ombudsmen del Mediterráneo

La Asociación de los Ombudsmen del Mediterráneo (AOM) invitó al presidente del IIO, Bill Angrick, a participar en los actos de inauguración de la sede de la asociación en Tánger. El presidente (chairman), por motivos de agenda, delegó en el presidente de la región europea del IIO, Rafael Ribó, para representarle en este acto.

El acto de inauguración de la sede fue presidido por Moulay M'hamed Iraki, presidente de la AOM, y Wali Al Madhalim; por Enrique Múgica Herzog, primer vicepresidente de la AOM y Defensor del Pueblo de España, y

por Jean-Paul Delevoye, secretario general de la AOM y Mediador de la República Francesa.

Finalmente, se llevó a cabo una jornada de trabajo con todas las personas asistentes, bajo el título “¿Cuál es el papel para las instituciones de Ombudsman y Mediadores en el ámbito nacional e internacional?”. El Síndic, representando al presidente del IIO, realizó una intervención en la que señaló la importancia para las instituciones integradas en él de poder pertenecer a redes internacionales, tanto por el intercambio de conocimientos y de buenas prácticas como por las actuaciones conjuntas y la colaboración que puede existir entre ellas.

1.8. Tercer Encuentro de los Defensores del Mediterráneo

Los días 14 y 15 de diciembre se celebró, en Atenas, el Tercer Encuentro de los Defensores del Mediterráneo. Esta asociación de Ombudsman está formada por distintas instituciones de defensores estatales de zonas próximas al Mediterráneo.

El Defensor del Pueblo Andaluz, el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, el Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana y el Síndic de Greuges de Cataluña, pese a que no forman parte de la asociación por la exclusión de la que son objeto los defensores regionales para ser miembros de la misma, fueron invitados al encuentro por el Defensor del Pueblo de España y formaban parte de su delegación.

Después de una conferencia de Álvaro Gil-Robles, bajo el título “La crisis de valores”, y otra de la profesora Gabriele Kucsko-Stadlmayer, bajo el título “La excelencia y poderes de investigación”, se organizaron tres mesas redondas: acceso a los documentos administrativos; acceso a instituciones de privación de libertad, y transparencia y lucha contra la corrupción. El Síndic contribuyó al encuentro mediante una ponencia en la tercera mesa redonda, sobre la transparencia y la lucha contra la corrupción, en la que expuso los mecanismos de control y de prevención de la corrupción en Cataluña y las actuaciones que desde el Síndic se habían llevado a cabo en dicha materia.

1.9. Visitas a instituciones homólogas y participación en conferencias de ámbito internacional

a. Reunión con el Ombudsman de Renania-Palatinado y presidente del IEO (Instituto Europeo del Ombudsman)

Por encargo del IIO, el 15 de mayo, el Síndic visitó la oficina del Ombudsman de Renania-Palatinado, en Alema-

nia, con un doble objetivo: intercambiar experiencias entre las respectivas instituciones y tratar la colaboración entre la región europea del Instituto Internacional del Ombudsman y el Instituto Europeo del Ombudsman, puesto que el Ombudsman de Renania-Palatinado, Ulrich Galle, es presidente del IEO.

Se acordó que la mejora de la colaboración entre el IEO y el IIO revertiría en el objetivo de alcanzar una organización internacional de Ombudsman más fuerte en Europa.

b. Participación en la Asamblea General del IEO

El 5 de octubre de 2009 tuvo lugar, en Florencia, la Asamblea General del IEO. El Síndic, invitado en calidad de presidente (chairman) del IIO, hizo una intervención durante la asamblea para manifestar la voluntad del Instituto de acercar ambas instituciones y propuso la posibilidad de una reunión conjunta de los comités.

En cuanto a los contenidos de las conferencias, cabe destacar la sesión que se llevó a cabo sobre las peticiones públicas, un análisis comparativo entre los modelos germánico y anglosajón, y la aplicación a las oficinas de Ombudsman.

c. Reunión con la Protectrice du Citoyen du Québec

A raíz de la celebración en Québec del Congreso y la Asamblea General de la AOMF, el Síndic aprovechó la ocasión para mantener una reunión con la Protectora del Ciudadano de Québec, con la finalidad de intercambiar información y buenas prácticas llevadas a cabo por ambas instituciones.

Las temáticas que se plantearon en la reunión fueron los derechos lingüísticos y las quejas que se reciben, la conveniencia y la aplicación en la tramitación de los expedientes de la Carta de Servicios y la pertenencia a organizaciones de Ombudsman de carácter internacional.

d. Reunión con el ombudsman de Ontario

El Síndic y la asesora de gabinete, Judith Macaya, se desplazaron a Ontario para realizar una visita de estudio a la región.

Organizada por la oficina del Ombudsman de Ontario y por su titular, André Marin, la visita se dividió en tres partes. En primer lugar, fueron recibidos por el presidente del Parlamento de Ontario, Steve Peters, con quien se llevó a cabo una reunión en la que se

hizo un análisis comparado de las relaciones que ambas instituciones de Ombudsman, la de Ontario y la catalana, mantienen con la cámara.

En segundo lugar, el Ombudsman de Ontario presentó al Síndic su oficina y su forma de trabajar y explicó las competencias de las que disponen y cuál es la organización interna de la institución y los equipos de que disponen para atender todas las solicitudes de intervención.

Finalmente, se llevó a cabo una sesión de trabajo con el equipo especializado en el programa denominado Sharpening Your Teeth (“afilarse los dientes”), un programa de formación y de investigación avanzado para controladores de la Administración. Gareth Jones y Wendy Ray, responsables del programa, explicaron al equipo del Síndic todos los pasos que se llevan a cabo en estos modelos de informes.

El Síndic y André Marin aprovecharon el encuentro para hablar del IIO, ya que ambos forman parte de la junta directiva de los respectivos continentes y, por lo tanto, de la ejecutiva mundial.

e. Reunión con el ombudsman de la Administración local de Inglaterra

El síndic, Rafael Ribó, y la asesora de gabinete, Judith Macaya, se reunieron en Inglaterra con el Ombudsman de la Administración local de este país, Tony Redmon. La particularidad de ésta institución es que tiene competencias para investigar las cuestiones que afectan a los distintos municipios de toda Inglaterra.

Durante la reunión se trataron cuestiones que afectan a ambas instituciones, en el ámbito local, y el Síndic explicó la competencia de control de los servicios públicos de interés general de que dispone la institución, a raíz del Estatuto de 2006, y también los mecanismos que se articulan para llevarla a cabo y la valoración que de ella se hace.

f. Conferencia en la Universidad de Estrasburgo

El día 3 de noviembre de 2009 tuvo lugar, en Estrasburgo, el coloquio internacional titulado Administración y libertades civiles bajo la influencia europea: la función del Ombudsman, organizado por Valérie Michel y Patrick Wachsmann, profesores de Derecho Público de la Universidad de Estrasburgo.

En el coloquio participaron Alex Brenninkmeijer, Ombudsman nacional de Holanda; Jean-Paul Delevoye, Mediador de la República Francesa; Marc Fischbach, Ombudsman del Gran Ducado de Luxemburgo, y Rafael Ribó, Síndic de Greuges de Cataluña. En la mesa redonda se expusieron las

experiencias de las distintas instituciones sobre las influencias europeas en las propuestas de reforma del funcionamiento de la Administración y de la protección de las libertades y las influencias europeas.

1.10. Visita a Naciones Unidas, a la representación española

Con el fin de reunir la máxima información para avanzar en el reconocimiento por parte de las Naciones Unidas del IIO como una organización miembro se mantuvo una reunión con la Representación Permanente de España en las Naciones Unidas.

El Síndic fue recibido por el embajador representante permanente adjunto, Román Oyarzun, y por la consejera de Asuntos Humanitarios, Ana Paredes.

La información del proceso de reconocimiento como organización miembro que se obtuvo durante la reunión fue presentada en la Junta del IIO en Viena, que tuvo lugar en el mes de noviembre.

1.11. Visita de estudio a Washington y Nueva York sobre la Ley de Acceso a la Información Pública americana

Del 13 al 21 de octubre, María Jesús Larios, directora de Asuntos Sociales y Relaciones con el Parlamento, participó en una visita de estudio a Washington y Nueva York sobre la Ley de Acceso a la Información Pública americana y los diversos mecanismos que tienen al alcance la sociedad civil y los medios de comunicación para acceder a la información pública, organizada por el Archivo Nacional de Seguridad de la Universidad George Washington y financiada por la Embajada de los Estados Unidos en España.

La visita de estudio estaba dirigida a profesionales del ámbito gubernamental, institucional, universitario y periodístico, con el objetivo principal de dar a conocer el funcionamiento del derecho a la información en los Estados Unidos. Además, durante la visita se pudieron abordar cuestiones de carácter más general relacionadas con este derecho: la participación y el control del gobierno por parte de los ciudadanos.

El interés y el aprovechamiento del viaje para la institución del Síndic de Greuges es remarcable, ya que las recomendaciones enviadas por el Síndic a las administraciones públicas, reflejadas en los últimos informes presentados en el Parlamento, ponen de manifiesto las dificultades de los ciudadanos para acceder a la información. Así, los conocimientos conseguidos por medio de la visita de estudio son útiles a fin de dar pautas para tratar dicha cuestión.

Algunas de las instituciones americanas visitadas fueron: el Archivo de Seguridad Nacional, la Oficina de Información y Privacidad del Departamento de Justicia, la Oficina de la Ley de Acceso a la Información del Departamento de Estado, la Administración de Archivos y Documentos Nacionales, el Centro de Información sobre Privacidad Electrónica y la Comisión por un Gobierno Abierto, entre otros.

2. Ámbito estatal

2.1. Encuentros de defensores en el ámbito estatal

a. Jornadas de coordinación de defensores autonómicos y estatal en Sevilla y talleres previos

Los defensores autonómicos y el Defensor del Pueblo del Estado se reúnen cada año con motivo de las Jornadas de Coordinación. El encuentro reúne a los trece defensores autonómicos existentes y al estatal.

Este año, la vigésimo cuarta edición de las jornadas tuvo lugar del 19 al 21 de octubre en Sevilla, organizada por el Defensor del Pueblo Andaluz, José Chamizo.

El tema monográfico de discusión durante las jornadas fue la protección de los derechos de la ciudadanía derivados de la aplicación de las nuevas tecnologías (TIC).

Se organizaron cuatro talleres con carácter previo a las jornadas: uno sobre los derechos relativos al acceso y la utilización de las TIC, en Barcelona, el día 15 de mayo; uno sobre las TIC y los servicios sociales, en Albacete, el 18 de mayo; uno sobre el acceso electrónico a los servicios públicos, en Santiago de Compostela, el 21 de mayo, y, finalmente, otro sobre las TIC en las instituciones de defensores.

En el taller de Barcelona, organizado por el Síndic, participaron, por parte de la institución anfitriona, por un lado, las asesoras Núria Pernas, Núria Sala, Sílvia Vèrnia y Montse Cusó, y el asesor Eugeni Castelló, y por otro, los directores de las áreas de Ordenación del Territorio y Servicios Sociales, Matias Vives y Maria Jesús Larios, respectivamente, y la secretaria general, Pilar Figueras.

En el taller de Albacete, organizado por el Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha, tomó parte la asesora Montse Cusó.

En el taller de Santiago de Compostela, organizado por el Valedor do Pobo, intervino la asesora Sílvia Vèrnia. Finalmente, la secretaria general, Pilar Figueras, participó en Oviedo en el taller organizado por la Procuradora General de Asturias.

En las Jornadas de Coordinación en Sevilla se pudo contar con la presencia del Síndic, la adjunta, el adjunto para la defensa de los derechos de los niños, la secretaria general, el director de Ordenación del Territorio y Relaciones Locales, la directora de Comunicación, la asesora de Gabinete y tres asesores (Eugeni Castelló, Montse Cusó y Sílvia Vèrnia).

La inauguración de las jornadas estuvo a cargo del presidente de la Junta de Andalucía, José Antonio Griñán; de la presidenta del Parlamento de Andalucía, Fuentesa Coves Botella; del Defensor del Pueblo, Enrique Múgica Herzog, y del Defensor del Pueblo Andaluz, José Chamizo de la Rubia.

Se llevaron a cabo cuatro mesas redondas, con los mismos títulos que los talleres previos, para aportar más información y debate, a las que se invitó a expertos y personas de importancia relevante para el sector. El Síndic presentó y moderó la primera mesa redonda, sobre las conclusiones del primer taller: "Derechos de la ciudadanía sobre el acceso y la utilización de las TIC".

Finalmente, en la mesa redonda sobre el cuarto taller, sobre la aplicación de las TIC en las instituciones de defensores, participaron el Defensor del Pueblo Andaluz, José Chamizo de la Rubia; la secretaria general del Defensor del Pueblo, María del Mar España Martí, y el Síndic de Greuges de Cataluña, Rafael Ribó. La mesa fue moderada por la procuradora general del Principado de Asturias, Maria Antonia Fernández Felgueroso.

Se puede destacar, por su originalidad, la iniciativa que se llevó a cabo en Córdoba, que giraba en torno a los menores y las nuevas tecnologías. Así, se realizó una sesión con los miembros del e-Foro de Menores del Defensor del Pueblo Andaluz y se conectó por videoconferencia con niños de las comunidades autónomas de Asturias, Castilla-La Mancha, Galicia, Madrid y Cataluña. Desde Cataluña participó una joven que es miembro del Consejo Asesor Joven del Síndic de Greuges de Cataluña.

El día 21 se celebró, en la sede del Defensor del Pueblo Andaluz, la reunión de titulares y la aprobación de las conclusiones de las jornadas (documento que se puede consultar en la dirección: <http://www.sindic.cat/ca/page.aspe?id=23>).

b. XX aniversario del Ararteko

La institución del Ararteko celebró su vigésimo aniversario con la organización de diversos actos en los que tomaron parte representantes del resto de defensorías del estado.

El día 17 de junio de 2009 se llevó a cabo el acto central de la celebración, en el Museo Artium, de Vitoria-

Gasteiz. El acto, presidido por el lehendakari, Patxi López, y la presidenta del Parlamento de Euskadi, Arantza Quiroga, contó con la presencia de la mayoría de titulares de las instituciones análogas de las distintas comunidades autónomas y del Defensor del Pueblo.

Así, el 19 de mayo, Xavier Bonal, adjunto al Síndic para la defensa de los derechos de los niños, en el marco de las jornadas realizadas en Bilbao dedicadas a los retos de las políticas públicas en una democracia avanzada, participó en una ponencia sobre el derecho a la educación.

c. XXV aniversario del Valedor do Pobo

Los días 22 y 23 de junio se celebraron las jornadas del vigésimo quinto aniversario de la Ley del Valedor do Pobo en Santiago de Compostela, con el lema “Creando un espacio para la defensa de los derechos”.

Después de una conferencia inaugural pronunciada por Roberto L. Blanco Valdés, catedrático de Derecho Constitucional de la Universidad de Santiago de Compostela, se llevaron a cabo dos mesas redondas, una con el título “La función constitucional de defensa del pueblo veinticinco años después: de la emergencia a la consolidación” –en la que el Síndic fue invitado a participar– y la otra con el título “Los defensores del pueblo entre la política y el derecho: la respuesta a su actuación de los ciudadanos, partidos e instituciones”.

d. Jornadas organizadas por el Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha sobre la protección de datos de carácter personal

Los días 6 y 7 de octubre de 2009, el Síndic participó, en Toledo, en las jornadas organizadas por el Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha y la Escuela de Administración Regional, tituladas “La tutela del derecho a la protección de datos de carácter personal”. A las jornadas también asistieron el asesor Eugeni Castelló y la asesora Judith Macaya. Las jornadas iban destinadas al personal al servicio de todas las administraciones públicas implantadas en la comunidad autónoma y de las defensorías del pueblo.

Después de diversas ponencias de expertos sobre los derechos y los deberes en materia de protección de datos, se realizaron dos mesas redondas: la primera, sobre la aplicación práctica de la protección de datos de carácter personal, y la segunda, sobre las defensorías del pueblo y la tutela del derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal. El Síndic intervino en esta segunda mesa redonda, junto con el Defensor del Pueblo Andaluz, el Defensor del Pueblo de Nava-

rra, el Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha y el adjunto al Defensor del Pueblo de España.

e. Jornada de intercambio con el Defensor del Pueblo

El día 6 de agosto, el Síndic, acompañado de la secretaria general, Pilar Figueras; la asesora de gabinete, Judith Macaya, y la responsable de Organización y Procesos, Ruth Cortés, se desplazó a la sede del Defensor del Pueblo, en Madrid, para llevar a cabo una jornada de intercambio. Allí, en representación del Defensor del Pueblo, le recibieron la secretaria general de la institución, María del Mar España; los asesores responsables de las áreas de Informática y de Estudios y Modernización, Luís Botija y Francisco Vírseda; el asesor de Gabinete del Defensor del Pueblo, Rafael Muguruza, y la asesora técnica del Área de Informática, Araceli Bordes.

La sesión de trabajo giró en torno a las buenas prácticas en Internet e intranet y al programa que se utiliza en la institución del Defensor del Pueblo, llamado GEX3, para la tramitación de quejas, y también al desarrollo de su intranet o a la metodología que se utiliza para la elaboración del informe anual a través de estas tecnologías.

f. Jornadas en el ámbito de los derechos de los niños

Xavier Bonal, adjunto al Síndic para la defensa de los derechos de los niños, ha participado durante el año en varias jornadas de ámbito estatal dedicadas a este tema.

Así, el día 14 de enero, en Sevilla, intervino, junto con el Ararteko, en la mesa redonda dedicada a la protección del menor en España, en el marco de las jornadas de protección del menor en España y Marruecos, organizadas por la fundación andaluza Tres Culturas.

Del 13 al 17 de julio, la institución fue invitada a participar en el curso “La protección de los derechos de los menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social”, organizado por el Defensor del Pueblo en la Universidad Complutense de Madrid, en el marco de los cursos de verano de El Escorial. Xavier Bonal intervino con una ponencia bajo el título “La protección de la infancia en situación de alto riesgo social en Cataluña”.

El día 9 de octubre, en las III Jornadas sobre Acogida y Adopción Nacional e Internacional, organizadas en Gijón por la Asociación Asturiana de Adoptantes, presentó la ponencia titulada “Una visión de la protección a la infancia”.

El 20 de noviembre de 2009, el Consejo Insular de Menorca organizó las V Jornadas de Educación Infantil de Menorca. La calidad de la educación de la primera infancia, en Mercadal (Menorca). Xavier Bonal pronunció la conferencia titulada “El derecho a la educación en la primera infancia”.

Finalmente, junto con representantes de otras defensorías, asistió a la mesa de diálogo con los defensores del pueblo y del menor de las comunidades autónomas de España sobre el uso seguro y responsable de las TIC por parte de los menores, que organizó en Madrid, el día 30 de noviembre, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

3. Ámbito local

3.1. El Síndic y los defensores locales

En el informe del año 2004 se explicaba que se había iniciado la firma de convenios de colaboración con los distintos defensores locales de Cataluña (20 de diciembre, en Manlleu), ya que había que sentar las bases de colaboración necesarias para asegurar al conjunto de la ciudadanía la resolución rápida y eficaz de sus quejas y, a la vez, cooperar en las actuaciones de oficio en el ámbito municipal.

Estos convenios, que se han ido firmando desde entonces con otros defensores locales de ciudades y pueblos que han decidido crear la figura posteriormente a aquella fecha, incorporan una serie de principios inspiradores de las relaciones entre las partes que conviene evaluar, una vez transcurridos cinco años de aquella primera firma, de cara al futuro.

- La independencia de cada una de las instituciones en cuanto a la gestión de las quejas de su competencia, dada la inexistencia de cualquier relación de jerarquía o de dependencia orgánica o funcional entre ellas.

Este principio se ha cumplido ampliamente, tanto por lo que respecta a la posición ante los ayuntamientos como entre síndicos y defensores. Tanto es así que cuando alguna persona interesada, no plenamente de acuerdo con la actuación de su defensor local, se ha dirigido al Síndic, a modo de “segunda instancia”, la queja se ha resuelto desde el consenso con el defensor local, de manera que los derechos de la persona interesada han quedado plenamente garantizados y se ha preservado la independencia de ambas instituciones.

- La colaboración entre las instituciones en todos sus ámbitos de actuación, para dar más fuerza a los síndicos y a los defensores locales, y mejorar, a su vez, las actuaciones de proximidad del Síndic de Greuges de Cataluña.

Este año, dicha colaboración se ha concretado, entre otros aspectos, en la publicación de un documento de trabajo de la Diputación de Barcelona, titulado “Síndicos, defensores de la ciudadanía”, en el que han colaborado ampliamente la institución del Síndic y los defensores locales.

- El respeto hacia la voluntad de los ciudadanos afectados por una queja del ámbito municipal, en relación con su tramitación por una u otra institución. A tal efecto, los firmantes de una queja ante el Síndic de Greuges de Cataluña tienen que ser debidamente informados de la posibilidad de presentar la queja ante el síndico o defensor local.

En cuanto al Síndic, este sistema operativo se ha respetado escrupulosamente, de manera que se ha dejado al ciudadano la última palabra para optar por una u otra institución. Aun así, algunas personas que se enteran de la existencia del defensor local cuando reciben la carta del Síndic de Greuges, optan por pedir a esta institución que la tramite, a pesar de que, a la vez, presentan la queja al defensor local, lo que genera una duplicidad de procedimientos que no ayuda para nada a estas instituciones ni al ayuntamiento afectado por la queja.

Por lo tanto, habrá que buscar fórmulas respetuosas hacia la protección de datos personales que hagan difícil, o bien imposible, dicha duplicidad.

- La información a los síndicos y los defensores locales de las quejas tramitadas por el Síndic de Greuges de Cataluña que afecten a su municipio, respetando las debidas garantías legales. De manera parecida, el Síndic de Greuges de Cataluña puede pedir a los síndicos y los defensores locales información sobre las quejas que tramitan y sus conclusiones en los casos que sean de interés común.

La aplicación práctica de este principio ha llevado a reuniones bilaterales entre el Síndic y los defensores locales que lo han solicitado para intercambiar opiniones y resoluciones sobre temas de interés local.

- El envío rápido de las quejas referidos a administraciones distintas de la municipal hacia el Síndic de Greuges de Catalunya, cuando la queja se haya presentado ante los diferentes síndicos y defensores locales. En estos casos, los síndicos y defensores locales pueden incorporar un informe propio para colaborar en la tramitación y la resolución de la queja por el Síndic de Greuges de Cataluña.

Este principio del convenio es claramente mejorable. Son muy pocos los defensores locales que envían al Síndic quejas referidas a administraciones

distintas de la municipal, y mucho menos los que lo hacen con un informe propio.

- El apoyo del Síndic de Greuges de Cataluña a los síndicos y defensores locales, en todo cuanto tiene que ver con su formación, el asesoramiento jurídico, el ejercicio de sus competencias y el trabajo en red, con la realización de las reuniones conjuntas que sean necesarias.
- La participación de los síndicos y los defensores locales en la capacidad de iniciativa normativa que la ley reconoce al Síndic de Greuges de Cataluña, con propuestas de promoción normativa.

Es un aspecto que cabrá mejorar. Durante el año 2009 no se ha recibido ninguna propuesta concreta de promoción normativa, pese a un par de sugerencias que se pueden concretar en iniciativas de cambio normativo durante el año 2010.

- La promoción de las actuaciones legislativas y presupuestarias necesarias para garantizar la independencia y la suficiencia financiera de los síndicos y los defensores locales.
- La ayuda a la divulgación y la extensión de la figura del síndico o el defensor local al conjunto de los municipios de Cataluña.

Durante el presente ejercicio 2009, algunos asesores del Síndic han participado en encuentros, jornadas, coloquios y otras vías de formación de defensores y/o divulgación de su figura, a instancias de algunos defensores locales, en sus municipios, con la plena satisfacción de ambas partes.

Por otra parte, el Síndic organizó una jornada de trabajo (Barcelona, 21 de mayo), con todos los defensores locales de Cataluña, centrada en aspectos relacionados con la aplicación de la Ley de la Dependencia (en el ámbito municipal), la problemática acústica en el nuevo marco legal ambiental y la conducta de las policías locales en relación con la tipología de las quejas.

Igualmente, colaboradores del Síndic asistieron al II Taller de Formación del FórumSD (Barcelona, 29 de abril), sobre procedimiento sancionador en materia de tráfico, y a las IV Jornadas de Formación de Defensores Locales (Girona, 19 y 20 de noviembre), en las que se habló de la Administración electrónica, del concepto de buenas prácticas administrativas y de la mediación en el ámbito local.

Asimismo, el director de Ordenación del Territorio y Relaciones Locales del Síndic, en representación de la institución, asistió a la clausura del XI Encuentro-Asamblea del FórumSD (Sant Boi de Llobregat, 26 de febrero).

3.2. Los convenios de visiones singulares de supervisión

En el año 2008, el Síndic de Greuges inició la supervisión singular de determinados municipios. Esta práctica, derivada de los convenios suscritos con las diputaciones de Barcelona, Girona y Lleida y con la Asociación Catalana de Municipios y Comarcas y la Federación de Municipios de Cataluña, llevó los ayuntamientos de Sant Adrià de Besòs, Castellar del Vallès, Sant Sadurní d'Anoia y Cubelles a suscribir, conjuntamente, un convenio con el Síndic para hacer posible dicha singularidad.

Lo establecido por estos convenios es un mecanismo de procedimiento de mayor celeridad en la tramitación de las quejas; unos canales de más proximidad con los ayuntamientos respectivos; la posibilidad de atención presencial a las personas que lo deseen en el propio municipio; la instalación de un buzón en el propio ayuntamiento para depositar en él quejas que el Síndic irá recogiendo, y también los enlaces correspondientes desde la web del municipio; la elaboración de un informe anual que recoja toda la actividad del Síndic en lo que concierne a los ámbitos propios del Ayuntamiento, así como las consultas recibidas por parte de sus ciudadanos relativas a aspectos diferentes de los del ámbito municipal; la posibilidad de actividad mediadora siempre y cuando las partes estén de acuerdo en ello y se considere oportuno, y la creación de una comisión mixta para tratar los problemas relacionados con esta supervisión de derechos encomendada al Síndic.

Durante el presente año 2009 se ha firmado el convenio marco con la Diputación de Tarragona y convenios municipales con los ayuntamientos de Cardedeu, Sant Pere de Ribes, Barberà del Vallès y Canet de Mar. Asimismo, en fecha 31 de diciembre, día de cierre del informe, los consejos plenarios de los ayuntamientos de Tàrrrega, Esparreguera, Matadepera y Roses habían acordado suscribir el convenio mencionado y sólo queda firmarlo.

En la web del Síndic se pueden ver los cuatro primeros informes anuales, correspondientes a los cuatro ayuntamientos que suscribieron el convenio durante el año 2008. A partir de abril de 2009 se podrán encontrar en ella los informes de los ocho municipios que tenían suscrito el convenio en fecha 31 de diciembre.

Estos convenios prevén, entre otras cosas, que el Síndic vaya con más asiduidad al municipio para comprobar sobre el terreno el alcance de las problemáticas detectadas en algunas quejas. También se puede trasladar a los municipios con los que se haya firmado el convenio personal de la institución para entrevistarse con las personas o las entidades que lo soliciten. Por su parte, y como obligación de tipo material, los ayuntamientos deben facilitar un local al Síndic para instalarse en

él. En cuanto a la tramitación de los expedientes, los ayuntamientos tienen que facilitar al Síndic cuanta información solicite en relación con quejas en tramitación.

Finalmente, cabe decir que el funcionamiento general de los convenios es más que satisfactorio, pese a que con algunos ayuntamientos no se cumplen al 100% los plazos de respuesta a las peticiones del Síndic, lo que se recordará en los informes singularizados respectivos.

En cumplimiento de estos puntos del convenio, durante el año 2009, la oficina del Síndic se ha desplazado a la mayoría de municipios que lo firmaron. Así, se han recibido visitas en Sant Sadurní d'Anoia (16 de febrero y 5 de noviembre), Cubelles (12 de marzo y 3 de diciembre), Sant Adrià de Besòs (17 de septiembre), Cardedeu (6 de octubre), Castellar del Vallès (15 de octubre), Barberà del Vallès (10 de diciembre) y Sant Pere de Ribes (16 de diciembre).

26 de febrero de 2009, Sant Sadurní d'Anoia

Se recibieron las visitas en un local situado en la plaza Joan Casanovas. El equipo del Síndic recibió 24 visitas, que representaron 6 quejas y 18 consultas. De las 24 visitas, 17 fueron de vecinos de Sant Sadurní, que presentaron 2 quejas contra el Ayuntamiento.

La temática de las quejas presentadas y las consultas realizadas fue muy variada, como, por ejemplo, la falta de respuesta de las administraciones o las problemáticas relacionadas con el despliegue de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia; el ámbito del régimen jurídico de extranjería; el consumo, principalmente con temas relacionados con el suministro de agua; ruidos y cuestiones de carácter tributario.

12 de marzo de 2009, Cubelles

La Oficina de Participación e Información Ciudadana (OPIC) fue el local donde el equipo del Síndic recibió a las visitas. En total fueron 13 visitas, que generaron 8 quejas (4 contra el Ayuntamiento) y 5 consultas. La temática de las quejas presentadas versó sobre ruidos, falta de respuesta de la Administración y urbanismo, entre otras. De las 13 visitas, sólo en tres casos las personas afectadas no eran vecinos de Cubelles, sino de otras poblaciones del Garraf.

El desplazamiento sirvió también para que el director de Ordenación del Territorio y Relaciones Locales, Matias Vives, hiciera la presentación de la exposición divulgativa del Síndic "Abramos puertas a los derechos", que se expuso en las dependencias de la misma OPIC durante diez días.

17 de septiembre de 2009, Sant Adrià de Besòs

Se atendió a las personas en el Casal Cultural, donde se recibieron 23 visitas, que se materializaron en 14 quejas (seis de ellas contra el Ayuntamiento) y 9 consultas. Las temáticas expuestas hicieron referencia a aspectos tributarios, molestias por ruidos, adjudicación de plazas escolares, urbanismo y servicios sociales. En todos los casos, las personas que se dirigieron al Síndic eran vecinos de Sant Adrià.

6 de octubre de 2009, Cardedeu

Durante todo el día, los asesores del Síndic recibieron a las personas en la Vil·la Paquita. En total fueron 33 visitas, que generaron 23 quejas y 13 consultas. Algunos temas relacionados con el urbanismo fueron los más expuestos. También se presentaron quejas y consultas sobre otras problemáticas, relacionadas con la educación, la sanidad, la vivienda, los servicios sociales, etc. De las 23 quejas presentadas, 9 eran contra el Ayuntamiento.

15 de octubre de 2009, Castellar del Vallès

Se recogieron 23 quejas y 22 consultas en las 39 visitas que atendieron las asesoras del Síndic en Ca l'Alberola. Las temáticas relacionadas con servicios sociales, retrasos en la tramitación de la Ley de Dependencia, educación, multas de tráfico, consumo y urbanismo fueron las más expuestas. De las 23 quejas recibidas, 14 eran contra el Ayuntamiento de Castellar.

5 de noviembre de 2009, Sant Sadurní d'Anoia

En la segunda visita del año a Sant Sadurní se recibieron 21 visitas, que se materializaron en 7 quejas y 14 consultas. De las 7 quejas presentadas sólo 1 hacía referencia al Ayuntamiento de Sant Sadurní y, de las 21 visitas, hubo 7 de personas no residentes en el municipio. Urbanismo y servicios sociales fueron los dos temas más expuestos, a pesar de que también se explicaron problemáticas relacionadas, entre otras cosas, con la sanidad, los ruidos, las multas de tráfico y el ámbito tributario.

3 de diciembre de 2009, Cubelles

En el segundo desplazamiento del año de la oficina del Síndic a Cubelles, los asesores del Síndic recibieron 6 quejas y 6 consultas de las 11 visitas que atendieron. De las 6 quejas presentadas, 5 hacían referencia al Ayuntamiento de Cubelles. Los temas de las quejas y las consultas fueron, entre otros, la falta de respuesta, el cobro de tasas, la accesibilidad o cuestiones del ámbito de la educación.

10 de diciembre de 2009, Barberà del Vallès

La primera visita a Barberà del Vallès, tras la firma del convenio entre el Ayuntamiento y el Síndic, terminó con un balance de 34 visitas recibidas, con 12 quejas y 22 consultas. Se recibió a las personas en la Torre d'en Gorgs, sede de Barberà Promoció Econòmica. De las 12 quejas presentadas, 3 tenían como administración afectada el Ayuntamiento de Barberà. La falta de pediatras en el CAP, los retrasos en la Ley de la Dependencia y las problemáticas de enseñanza, urbanismo y consumo fueron los temas de las quejas presentadas.

16 de diciembre de 2009, Sant Pere de Ribes

Las características geográficas de este municipio, con dos grandes núcleos de población separados, llevaron al Síndic a ofrecer dos puntos de atención. Así, se atendió a las personas en el centro cívico L'Espai de Roquetes y en la sala cultural L'Escorxador de Ribes. En total se atendieron 29 vistas, que generaron 19 consultas y 11 quejas, 7 de ellas contra el Ayuntamiento. Urbanismo, sanidad, multas de tráfico y tasas municipales fueron los temas de algunas de las quejas y las consultas formuladas.

3.3. Proòim dera Val d'Aran

El 16 de junio de 2009, el síndic de Aran y el Síndic de Greuges de Cataluña firmaron un convenio de colaboración para garantizar los derechos de las personas en el ámbito de Aran, con la voluntad de alcanzar la máxima eficiencia, de combinar la proximidad con la seguridad y de singularizar la figura del Síndic de Greuges en la realidad occitana.

Esta singularización comporta, entre otros aspectos, que cuando el Síndic de Greuges de Cataluña supervise las distintas administraciones de aquella zona adoptará el nombre de Proòim dera Val d'Aran; que haga desplazamientos periódicos para atender a las personas del valle; que emita anualmente un informe específico de consultas y de quejas, y que atienda en aranés a las personas que se dirijan a la sede de la institución y así lo soliciten.

Asimismo, el convenio quiere ser un reconocimiento de Aran como realidad dotada de identidad cultural, histórica, geográfica y lingüística, y del Conselh Generau y del resto de instituciones que le son propias. Como tal, el Proòim puede recibir quejas del Conselh Generau que tengan que ver con sus competencias y en relación con el Gobierno de la Generalitat o con cualquiera de sus departamentos.

Fruto del convenio, la institución realizó un primer desplazamiento a Vielha, el día 29 de octubre de

2009, durante el que se recibieron, en el CEIP Garona, 13 visitas, que se materializaron en 7 quejas y 6 consultas. Los ruidos, la función pública o la infancia fueron algunas de las temáticas expuestas en las quejas. De las 7 quejas presentadas, sólo 3 hacían referencia a administraciones de Aran. Los miembros del equipo del Síndic también aprovecharon el desplazamiento a la Val d'Aran para visitar algunos lugares que estaban relacionados con algunas quejas en tramitación.

3.4. El Síndic y los defensores universitarios

Durante el año 2009, el Síndic ha continuado aplicando el Convenio suscrito con los síndicos universitarios de Cataluña. En aplicación del Convenio, las personas que se dirigen a la institución, cuando se trata de un asunto relativo al ámbito universitario y de competencia de la Administración universitaria, son informadas de la posibilidad de presentar la queja ante el defensor universitario. Por otra parte, los defensores universitarios envían al Síndic, después de la autorización del interesado, todo cuanto haga referencia a otras administraciones.

Este año se ha firmado el Convenio de colaboración con el Síndic de Greuges de la Universitat Oberta de Cataluña (UOC), Josep Coll, que permitirá estrechar el vínculo entre ambas instituciones para defender mejor los derechos y las libertades de la comunidad universitaria. Al igual que en los convenios anteriormente suscritos, los dos defensores podrán intercambiarse información, respetando las debidas garantías legales, sobre quejas tramitadas que sean de interés común.

Este año, el Síndic y el personal de la institución que trabaja en esta área asistieron al Encuentro de Síndicos y Defensores Universitarios de la Red Vives de Universidades, que tuvo lugar en Valencia, donde, una vez más, se hizo patente el buen entendimiento y la colaboración de estos defensores con el Síndic de Greuges de Cataluña.

En este encuentro, en el que participaron síndicos y defensores del Espai Lluís Vives, que agrupa a veinte universidades de los distintos territorios de habla catalana, trataron diversos temas de interés común y se mostró, a todos los efectos, la preocupación de los defensores ante los problemas que se pueden derivar de la implantación de nuevos grados y másters, la transición de titulaciones y la conciliación entre estudio y trabajo, entre otros.

Los síndicos y los defensores universitarios expresaron su deseo y su confianza de que los equipos rectorales sepan aplicar con equidad las normas emanadas del Plan Bolonia.

D. ACTIVIDADES DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL

1. Introducción	475
2. Establecimiento de la asistencia jurídica gratuita en Serbia, en particular en la región de Vojvodina	475
2.1 Puesta en funcionamiento del servicio del turno de oficio	476
2.2 Talleres de seguimiento de los servicios de orientación jurídica y del turno de oficio	477
2.3 Rueda de prensa de presentación de resultados y datos estadísticos del proyecto durante el año 2008 y 2009.	477
3. Proyecto conjunto con la OSCE (Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa) para dar apoyo al Ombudsman de Serbia en las áreas de infancia y de personas privadas de libertad.	477
3.1. Visita de estudio en el Síndic de las áreas de infancia y de personas privadas de libertad.	478
3.2. Sesiones de trabajo en Serbia	478
4. Visita institucional a Serbia y a Bosnia y Hercegovina de una delegación del Síndic de Greuges y del Parlamento de Cataluña	479
5. Participación en actividades organizadas por otras instituciones	480
5.1 Taller en Atenas (Grecia) sobre medio ambiente organizado por el Ombudsman griego en el marco del proyecto Eunomia	480
5.2 Reunión inicial en Belgrado (Serbia) del proyecto Twinning con el Ombudsman de Serbia, liderado por los ombudsman griego y holandés	480

1. Introducció

El Síndic de Greuges de Catalunya continúa desarrollando una tarea de cooperación internacional y destina parte de su personal y de su presupuesto a llevar a cabo proyectos de cooperación internacional, dada su voluntad de contribuir a la construcción de una comunidad internacional más segura, justa y solidaria. Esta contribución económica ha ido aumentando de manera progresiva, hasta situarse actualmente por encima del 0,7% de su presupuesto anual. Además, dispone de los recursos de la Agencia Catalana de Cooperación al Desarrollo (ACCD), la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) y algunas organizaciones internacionales, como, por ejemplo, la Misión de la OSCE (Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa) en Serbia, que cofinancian sus proyectos.

Con esta labor, el Síndic pretende contribuir al fortalecimiento del Estado de Derecho, la Administración de Justicia y la promoción y la defensa de los derechos humanos en otros países por medio de proyectos específicos, visitas de estudio de intercambio, seminarios de formación, mesas redondas, conferencias y asesoramiento técnico continuado a instituciones públicas de otros países.

La actividad de cooperación del Síndic se ha desarrollado básicamente en los Balcanes, en especial en Bosnia-Herzegovina y en Serbia, donde ha colaborado con instituciones de Ombudsman (defensores del pueblo), parlamentarios, jueces, fiscales, abogados y técnicos de la Administración.

Coincidiendo con el décimo aniversario de la puesta en marcha de los proyectos de cooperación, este año se ha estado trabajando en una publicación divulgativa que recoge y presenta la labor llevada a cabo en dicho ámbito a lo largo de estos diez años. La publicación se editará y se divulgará a principios del año 2010.

En el 2009, los proyectos en los que el Síndic ha trabajado son, por una parte, el de asistencia jurídica gratuita a Vojvodina (Serbia), con la cofinanciación de la ACCD y la AECID, y por la otra, el de apoyo al Ombudsman de Serbia en las áreas de infancia y de personas privadas de libertad, con el apoyo económico de la Misión de la OSCE en Serbia y la AECID.

Asimismo, cabe destacar la visita institucional a Serbia y a Bosnia-Herzegovina que una delegación parlamentaria de la Comisión del Síndic de Greuges realizó acompañada de representantes del Síndic.

Finalmente, el Síndic también ha participado en un proyecto de hermanamiento (twinning) con el Ombudsman serbio, de alcance europeo, liderado por los Ombudsman de Grecia y Holanda, y en un taller

sobre medio ambiente enmarcado en el proyecto Eunomia, del Ombudsman griego.

Acto seguido se detallan las actividades de cooperación llevadas a cabo durante el año 2009.

2. Establecimiento de la asistencia jurídica gratuita en Serbia, en particular en la región de Vojvodina

Este proyecto, que se puso en funcionamiento en el año 2008 y dispone de fondos de la ACCD (Agencia Catalana de Cooperación al Desarrollo) y de la AECID (Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo), se articula sobre la base de dos líneas de trabajo: el establecimiento del servicio de orientación jurídica y del turno de oficio a todo el territorio de la provincia autónoma de Vojvodina, por una parte, y la contribución a la institucionalización de la asistencia jurídica gratuita en el territorio de Serbia por medio de la sensibilización de las autoridades serbias, por la otra.

Es preciso recordar que el modelo de asistencia jurídica gratuita promovido por el Síndic en Serbia está basado en el sistema español y, por lo tanto, está integrado por dos servicios: el de orientación jurídica y el de turno de oficio. El primero consiste en asesorar jurídicamente de forma gratuita a todos los ciudadanos que se dirijan a él. El segundo permite que las personas que acreditan una falta de recursos económicos suficientes puedan disponer gratuitamente de los servicios de un abogado ante los tribunales.

En lo que concierne a la primera línea de trabajo, el establecimiento de los servicios, es preciso señalar que esta acción comporta un avance con respecto a proyectos anteriores del Síndic en este ámbito. Se da un salto cualitativo en dos sentidos: asunción de la responsabilidad de financiación del turno de oficio por la Administración de la provincia autónoma (y ya no por la Administración municipal) y extensión de los servicios a toda la provincia.

Así, los catorce servicios de orientación jurídica abiertos en toda Vojvodina, teniendo en cuenta el reparto geográfico, dan cobertura a todos los ciudadanos de Vojvodina.

En esta acción en Vojvodina, el Síndic, junto con la ACCD y la AECID, asume la financiación parcial del turno de oficio, ya que el Consejo Ejecutivo de Vojvodina es su cofinanciador. En concreto, la AECID y la ACCD financian a partes iguales los mil primeros expedientes de turno de oficio. Los mil expedientes siguientes los financia el Consejo Ejecutivo de Vojvodina. En cuanto al servicio de orientación jurídica, el Síndic impulsa el establecimiento de servicios, que conviven con los ya

existentes, con el objetivo de cubrir suficientemente el territorio de Vojvodina. Dichos servicios de orientación jurídica son, en todo caso, financiados por los ayuntamientos respectivos y prestados, al igual que el turno de oficio, por el Colegio de Abogados de Vojvodina. El Síndic se hace cargo de cubrir con fondos propios los gastos administrativos y logísticos derivados del proyecto.

El hecho de que el Consejo Ejecutivo sea responsable de la financiación del turno de oficio comporta que pueda ser su beneficiario cualquier ciudadano de Vojvodina, con independencia de su municipio de residencia, siempre y cuando cumpla los requisitos económicos necesarios.

El objetivo global de la acción es demostrar que el modelo de asistencia jurídica gratuita impulsado, desde el año 2002 hasta ahora, en diferentes puntos del territorio de Serbia y extrapolado más adelante a Vojvodina puede funcionar como un sistema integral aplicado a un territorio supramunicipal (Vojvodina), que, además, en este caso, representa un 27% del total de la población de Serbia.

Con la constatación de que el modelo impulsado por el Síndic es válido como sistema integral aplicado a un territorio supramunicipal, se está consiguiendo demostrar, a escala reducida, que el sistema puede funcionar en toda Serbia.

Precisamente, en conexión con esta idea se desarrolla la segunda línea de trabajo, la contribución a la institucionalización de la asistencia jurídica gratuita en Serbia.

En este sentido, las coordinadoras del proyecto han mantenido reuniones con Marko Karadzic, viceministro de Derechos Humanos, y Dragana Lukic, viceministra de Integración Europea y Proyectos Internacionales del Ministerio de Justicia de Serbia, con el objetivo de informarles de la evolución del proyecto y de su posible repercusión en el proyecto de ley sobre esta materia que actualmente se está elaborando en Serbia.

Marko Karadzic se mostró muy interesado en contribuir a dar a conocer al proyecto. Dragana Lukic destacó que la aportación del Síndic en la elaboración de la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita podía ser muy importante.

Asimismo, el Síndic ha elaborado un informe sobre la labor desarrollada en el ámbito de la asistencia jurídica gratuita en Serbia y lo ha hecho llegar, además de las autoridades referidas en el párrafo anterior, a la Oficina de Integración en la UE del Gobierno de Serbia, a la sede del Banco Mundial en Serbia y a la Conferencia Permanente de Ciudades y Municipios de Serbia.

2.1 Puesta en funcionamiento del servicio del turno de oficio

Durante el año 2008 se abrieron trece servicios de orientación jurídica en Vojvodina y durante el año 2009 se ha abierto uno más, en el marco de la primera fase del proyecto. La segunda fase del proyecto empezó con la puesta en funcionamiento del servicio del turno de oficio, que tuvo lugar durante el segundo semestre del año 2009.

Previamente, se llevó a cabo una campaña informativa a la población sobre el inminente establecimiento del turno de oficio. El Consejo Ejecutivo de Vojvodina se responsabilizó de la publicación de carteles y de anuncios en prensa y otros medios de comunicación. Cabe destacar como una de las actividades de esta campaña la rueda de prensa que tuvo lugar el día 12 de marzo en la ciudad de Novi Sad, a cargo del Síndic, la secretaria de Administración local del Consejo Ejecutivo de Vojvodina y el secretario del Colegio de Abogados de Vojvodina, en la que, además de anunciar el inicio del turno de oficio, se hizo un balance del funcionamiento de los servicios de orientación jurídica durante el año 2008.

El Síndic anuncia, en rueda de prensa en Novi Sad, el inicio del turno de oficio y hace balance del funcionamiento de los servicios de orientación jurídica

La puesta en funcionamiento del turno de oficio en toda la región de Vojvodina ha comportado la creación de veinte comisiones de valoración que resuelven las solicitudes presentadas por los ciudadanos que piden un abogado de turno de oficio.

Los formularios de solicitud se pueden recoger en los servicios de orientación jurídica y en los ayuntamientos de Vojvodina y, una vez cumplimentados, se tienen que presentar, junto con la documentación acreditativa de su situación económica, en uno de los veinte ayuntamientos que son sede de una comisión de valoración.

Estas comisiones están formadas por representantes del Colegio de Abogados y de la Administración, y deciden la designación de un abogado de oficio, excepto cuando el solicitante supere el tope máximo de ingresos fijado por la Administración o su pretensión sea manifiestamente insostenible ante los tri-

bunales, o sea, que no tenga fundamentos jurídicos que la hagan viable ante los tribunales.

2.2 Talleres de seguimiento de los servicios de orientación jurídica y del turno de oficio

En los meses de julio y noviembre, las coordinadoras del proyecto, junto con las personas responsables del proyecto por parte del Consejo Ejecutivo de Vojvodina y el Colegio de Abogados de Vojvodina, organizaron en Novi Sad unos talleres de seguimiento de los servicios de orientación jurídica y del turno de oficio dirigidos a los abogados y al personal de la Administración implicados en la prestación de ambos servicios.

Los talleres sirvieron para detectar posibles disfunciones en la prestación de los servicios y, en concreto, en lo que respecta al turno de oficio, para formar las comisiones de valoración sobre el procedimiento que se debe seguir.

2.3 Rueda de prensa de presentación de resultados y datos estadísticos del proyecto durante los años 2008 y 2009

El día 11 de diciembre, Laura Díez, adjunta al Síndic, participó en la rueda de prensa que tuvo lugar en la capital de Vojvodina, Novi Sad, para dar a conocer los resultados logrados hasta entonces con el proyecto y presentar los datos estadísticos del servicio de orientación jurídica correspondientes a los años 2008 y 2009 y los del turno de oficio del año 2009.

Laura Díez destacó el avance cualitativo que representaba este proyecto, dado su carácter supramunicipal y su alcance global en todo el territorio de Vojvodina. También subrayó la sostenibilidad como aspecto clave del proyecto, en la medida en que quedaba garantizada su permanencia en el tiempo, ya que los costes son asumidos por la Administración serbia. Ello hace que se pueda hablar ya de un sistema establecido, en vez de un proyecto.

La rueda de prensa se llevó a cabo en la sede del Consejo Ejecutivo de Vojvodina y también tomaron parte en ella representantes del Consejo Ejecutivo y del Colegio de Abogados de Vojvodina. Durante la rueda de prensa se distribuyó un dossier con los datos estadísticos del proyecto.

Cabe destacar que durante el año 2008 y hasta el mes de octubre de 2009 se había atendido en los servicios de orientación jurídica de los catorce ayuntamientos participantes a 2.211 personas, de las que el 57% eran mujeres. De la totalidad de personas atendidas, el grupo más numeroso, el 41%, eran desocupados.

En cuanto a las materias, se concluyó que el 40% de los casos sobre los que se asesoró a los servicios de orientación pertenecían a la jurisdicción civil.

En relación con el turno de oficio, de las 311 solicitudes de asistencia letrada gratuita aceptadas y tramitadas del 4 de mayo al 30 de octubre en toda Vojvodina, el 66% fueron presentadas por mujeres. El 78% del total de las solicitudes fueron presentadas por desocupados.

Los casos tramitados por medio del turno de oficio fueron mayoritariamente de la jurisdicción civil (77%). La siguiente jurisdicción en número de casos (12%) fue la laboral.

Desde el inicio del proyecto, 2.211 personas han sido atendidas y en medio año se han tramitado 311 solicitudes de turno de oficio

Gracias a este proyecto, Vojvodina dispone de un sistema global de asistencia jurídica gratuita, coordinado, coherente, económicamente sostenible y sufragado con fondos públicos. Hay que decir que la experiencia de Vojvodina aporta una base sólida para el establecimiento de un sistema de justicia gratuita en toda Serbia.

3. Proyecto conjunto con la OSCE (Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa) para apoyar al Ombudsman de Serbia en las áreas de infancia y de personas privadas de libertad

En el Informe anual al Parlamento 2008 se expuso la labor llevada a cabo aquel año en el marco de un primer proyecto de apoyo al Ombudsman de Serbia, que comportó que el Síndic fuese el primer Ombudsman, a nivel internacional, en ofrecer un apoyo integral a la institución homóloga serbia.

Como consecuencia de los buenos resultados logrados con aquella iniciativa, el 11 de mayo de 2009, el Síndic y la Misión de la OSCE en Serbia firmaron otro memorándum de entendimiento, con el objetivo de reforzar dos áreas concretas de la institución serbia, la dedicada a las personas privadas de libertad y la de los derechos de los niños.

El proyecto, cuya ejecución está prevista hasta septiembre de 2010, con la cofinanciación de la AECID (Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo), prevé visitas de estudio a Cataluña y reuniones de trabajo en Serbia, con el objetivo de lograr los siguientes resultados concretos: web especializada del Ombudsman para niños y jóvenes, material divulgativo para estudiantes de Primaria y Secundaria, normas internas de procedimiento para aplicar en la supervisión *in situ* de lugares donde se encuentran personas privadas de libertad, un documento estratégico de campaña dirigido a personas privadas de libertad y una estrategia general de comunicación.

El Síndic y la OSCE han firmado un nuevo memorándum de entendimiento para fortalecer las áreas de infancia y de personas privadas de libertad del Ombudsman de Serbia

3.1. Visita de estudio al Síndic de las áreas de infancia y de personas privadas de libertad

Del 9 al 14 de mayo, una delegación del Ombudsman de Serbia encabezada por los adjuntos de las áreas de infancia y de personas privadas de libertad visitó al Síndic de Greuges con el objetivo de obtener la información necesaria para desarrollar una metodología eficaz para la promoción de las actividades del Ombudsman en materia de niños, y también de establecer una metodología de trabajo para la supervisión de los centros de detención y penitenciarios. Asimismo, completaban la delegación dos representantes del Departamento de Derechos Humanos de la Misión de la OSCE en Serbia.

Con carácter previo a la visita de estudio, los participantes recibieron la traducción al serbio de todos los materiales de trabajo para las reuniones: material promocional del Síndic en materia de cárceles y de infancia, documentos internos de estrategia comunicativa y mapa de la página web de infancia, entre otros.

Después de unas sesiones conjuntas sobre la política de comunicación interna y externa del Síndic y una visita al Parlamento, las sesiones de trabajo

en materia de infancia y las de cárceles y centros de detención se realizaron de forma paralela.

En lo que concierne a la temática de infancia, las reuniones se centraron en la creación y el diseño de la web, la estrategia de comunicación y el material divulgativo para escuelas. También se visitó el centro de acogida de menores Talaia.

En cuanto al grupo de trabajo que participó en las sesiones sobre personas privadas de libertad, las discusiones trataron sobre la metodología para la visita de cárceles y centros de detención, y también sobre la estrategia de comunicación con presos y personas privadas de libertad. Por otra parte, este grupo de trabajo visitó el Centro Penitenciario Can Brians.

En la sesión de conclusiones se fijaron la metodología de trabajo y los plazos para tener a punto los documentos.

3.2. Sesiones de trabajo en Serbia

Los días 8 y 9 de julio, el grupo de trabajo encargado de la elaboración de la metodología para la visita de instituciones que acogen a personas privadas de libertad se reunió en Belgrado con Jordi Reixach, asesor del Síndic de Greuges en materia de cárceles, y Arantxa Díaz, cocoordinadora del proyecto, con el objetivo de discutir en detalle el borrador de documento que el grupo de trabajo serbio había enviado al Síndic en el mes de junio.

Se concluyó que dicha metodología, cuya redacción final se aprobó durante estas sesiones de trabajo, se daría como definitiva al finalizar el proyecto para permitir hacerle ajustes durante su puesta en práctica.

Hay que decir que durante las sesiones de trabajo del mes de julio también se discutió otro documento elaborado por el mismo grupo de trabajo: la estrategia para la promoción y la protección de las personas privadas de libertad por medio de la creación de un mecanismo de prevención, de acuerdo con el Protocolo facultativo de la Convención contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.

Los días 7 y 8 de octubre, Fina Brunet, directora de Comunicación y Gabinete, y Judit Salas, cocoordinadora del proyecto, se reunieron en Belgrado con la adjunta al Ombudsman de Serbia para los derechos de los niños y su equipo, con el objetivo de discutir el contenido de la propuesta de página web elaborada por la institución serbia. Asimismo, se trataron temas estratégicos generales de comunicación.

La discusión de la propuesta de página web se centró sobre todo en aspectos de diseño y reubicación de contenidos, y también en la conveniencia de eliminar o de conservar determinados apartados. Igualmente, se trató el estilo comunicativo más adecuado para dirigirse a los destinatarios de la web: niños y jóvenes.

Las conclusiones consensuadas en octubre hicieron posible lograr una versión de la propuesta que permitió contratar, antes de fin de año, a una compañía externa encargada de crear la web.

4. Visita institucional a Serbia y a Bosnia-Herzegovina de una delegación del Síndic de Greuges y del Parlamento de Cataluña

Del 11 al 15 de marzo, una delegación del Síndic de Greuges y del Parlamento de Cataluña visitó Serbia y Bosnia-Herzegovina. La delegación estaba integrada por el Síndic, Rafael Ribó; la directora de Asuntos Sociales y Relaciones con el Parlamento, María Jesús Larios; la jefa de Relaciones Exteriores y Cooperación, Judit Salas; la coordinadora de proyectos de cooperación, Arantxa Díaz, y los siguientes diputados de la Comisión del Síndic de Greuges del Parlamento: la presidenta de la comisión, Belén Pajares (PPC); Pilar Pifarré (CiU); Josep Casajuana (PSC-CpC); Salvador Milán (ICV-EUiA), y Antonio Robles (Grupo Mixto). Acompañaba a la delegación parlamentaria Francesca Guardiola, jefe del Área de Atención Parlamentaria.

En lo que concierne a Serbia, la visita tenía como finalidad dar a conocer a los parlamentarios el proyecto de asistencia jurídica gratuita a Vojvodina y las instituciones de Ombudsman serbias con las que colabora el Síndic. Por otra parte, se pretendía dar visibilidad al proyecto de asistencia jurídica gratuita a Vojvodina y divulgar los servicios de asistencia jurídica gratuita entre los posibles usuarios, objetivo que se alcanzó con la organización de la rueda de prensa del 12 de marzo, descrita en el apartado 2.1.

En cuanto a Bosnia-Herzegovina, el objetivo era familiarizar a los diputados catalanes con las instituciones de Ombudsman bosnias.

En Belgrado, el día 11 de marzo, la delegación catalana se reunió con el Ombudsman de Serbia y su equipo en la sede de la institución y con el Ombudsman de Belgrado en la sede del pleno del Ayuntamiento de dicha ciudad.

En estas reuniones, los parlamentarios catalanes pudieron conocer el papel que desarrollan éstas dos

instituciones de defensa de los derechos y cuáles son los principales problemas con los que se encuentran los ciudadanos en sus relaciones con la Administración.

En Novi Sad, en las dependencias del Parlamento de Vojvodina, el Ombudsman de esta provincia autónoma serbia y una delegación de parlamentarios locales recibieron a la delegación catalana el día 12 de marzo.

Los parlamentarios catalanes visitan Serbia y Bosnia-Herzegovina para conocer de primera mano la labor que el Síndic lleva a cabo allí

Las reuniones con las instituciones de Vojvodina evidenciaron el interés que Cataluña despierta en esta provincia autónoma y cómo sus instituciones se habían inspirado en el caso catalán para crear el Ombudsman. Por otra parte, la integración en la UE y el papel de las regiones en este ámbito también fueron temas que se abordaron.

A continuación tuvo lugar la rueda de prensa sobre el proyecto de asistencia jurídica gratuita en la sede del Consejo Ejecutivo de Vojvodina (Gobierno de Vojvodina), en la que participó el Síndic y a la cual asistieron los diputados catalanes. La jornada finalizó con la cena ofrecida por el embajador de España en Serbia en su residencia oficial de Belgrado.

El día siguiente, en la localidad de Sremski Karlovci (Vojvodina), tuvo lugar una reunión con el alcalde, el responsable del servicio de orientación jurídica y los abogados que prestan el servicio en esta población.

Dicha visita permitió conocer a la práctica el funcionamiento del servicio de orientación jurídica en una de las catorce poblaciones donde se ha abierto este servicio y tratar con sus responsables sobre los beneficios que reporta a los ciudadanos.

El día 13 de marzo por la noche, la delegación se desplazó a Sarajevo, la capital bosnia. El día siguiente se reunió con una de las tres titulares del Ombudsman estatal de Bosnia-Herzegovina y algunos miembros de la Comisión Parlamentaria de Derechos Humanos de Bosnia-Herzegovina.

El mismo día tuvo lugar el encuentro con los tres titulares del Ombudsman de la Federación de Bosnia-Herzegovina, la institución de Ombudsman más antigua del país, que inició su actividad en el año

1995, cuando aún no había terminado el conflicto bélico.

Las reuniones con las instituciones de Ombudsman bosnias sirvieron para dar una visión amplia de las condiciones sociopolíticas en las que trabajan estas instituciones y la reestructuración institucional que afronta Bosnia para potenciar las instituciones de carácter estatal. También se hizo referencia al Protocolo marco de actuaciones en casos de maltratos a los niños impulsado por el Síndic en Bosnia y expuesto en el Informe al Parlamento 2008. La estancia en Sarajevo finalizó con la cena ofrecida por el embajador español en Bosnia-Herzegovina.

En conclusión, se puede afirmar que la visita de estudio permitió alcanzar el doble objetivo de familiarizar a los parlamentarios con la tarea que el Síndic ha desarrollado y desarrolla en los dos países de la antigua Yugoslavia y conocer de la mano de sus instituciones la realidad de ambos países.

5. Participación en actividades organizadas por otras instituciones

5.1 Taller en Atenas (Grecia) sobre medio ambiente organizado por el Ombudsman griego en el marco del proyecto Eunomia

Los días 22 y 23 de junio, la asesora Elisenda Padrós participó en un taller sobre Ombudsman y protección medioambiental organizado en Atenas por el Ombudsman griego, en el marco de un proyecto de apoyo a las instituciones de Ombudsman del sureste de Europa denominado Eunomia, en el que participan también el Ombudsman europeo y el Comisario de Derechos Humanos del Consejo de Europa. El trabajo se organizó en dos mesas redondas y una sesión de exposición y análisis de casos prácticos.

La intervención de la asesora del Síndic tuvo lugar durante la segunda mesa redonda, dedicada a la mediación y sensibilización en la protección del medio ambiente. En concreto, Elisenda Padrós hizo referencia al tipo de quejas que el Síndic recibe en esta área y a los problemas derivados de la excesiva judicialización de los temas medioambientales causada por la inactividad de la Administración. También expuso los casos de mediación en los que el Síndic había intervenido.

Además del Síndic, participaron en el taller representantes de las instituciones de Ombudsman de Grecia, Austria, Albania, Armenia, Bulgaria, Croacia, Eslovenia, España, Macedonia, Montenegro y Vojvodina.

5.2 Reunión inicial en Belgrado (Serbia) del proyecto Twinning con el Ombudsman de Serbia, liderado por los Ombudsman griego y holandés

Los proyectos Twinning (hermanamiento en inglés) son una iniciativa de la Comisión Europea puesta en funcionamiento en el año 1998 que tiene por objetivo la cooperación entre administraciones para ayudar a los países candidatos a robustecer su capacidad institucional para poder implantar la legislación comunitaria como futuros estados miembros de la UE.

En el marco de un proyecto de este tipo dirigido al Ombudsman de Serbia, Laura Díez, adjunta al Síndic, se desplazó a Belgrado los días 12 y 13 de octubre para participar en la reunión de lanzamiento del proyecto, orientada a sentar las bases de operatividad del mismo.

Como instituciones responsables de la ejecución del proyecto, el Ombudsman de Grecia y el Ombudsman de Holanda invitaron a titulares de otras instituciones homólogas (Cataluña, Eslovenia y Austria) a hacer su contribución a la fase inicial del proyecto. Dado el conocimiento del Síndic del Ombudsman de Serbia y puesto que la adjunta había participado activamente en el proyecto de apoyo a esta institución en el año 2008, el Síndic le delegó la asistencia a las sesiones de trabajo de Belgrado.

La adjunta hizo aportaciones concretas a las prioridades y las estrategias definidas por los Ombudsman griego y holandés sobre la base del estudio in situ que ella misma había elaborado sobre los puntos fuertes y débiles de la institución serbia en el año 2008.

Asimismo, intervino en una sesión de formación dirigida al personal del Ombudsman de Serbia orientada a transmitir la experiencia del día a día en una institución de Ombudsman y cómo afrontar la resolución de problemas eventuales.

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya
Passeig Lluís Companys, 7
08003 Barcelona
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187
sindic@sindic.cat
www.sindic.cat

