INFORME AL PARLAMENTO 2012

SÍNDIC

EL DEFENSOR DE LES PERSONES

INFORME AL PARLAMENTO 2012

SÍNDIC

EL DEFENSOR DE LES PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1ª edición: Febrero de 2012
Informe al Parlamento 2012
ISSN: 2014-7252
Maquetación: Síndic de Greuges

Diseño original: America Sanchez
Foto portada: © Associació de Veïns del Barri de Navas. Barcelona.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL . . . 3

I. PREÁMBULO . . . 7
1. CONSIDERACIONES GENERALES . . . 9
2. LAS ACTUACIONES MÁS DESTACADAS . . . 11
3. CONSIDERACIONES FINALES . . . 13

II. ACTIVIDADES DE DEFENSA DE DERECHOS DE LAS PERSONAS . . . 15

A. ACTIVIDADES POR MATERIAS . . . 17
1. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA . . . 19
Administración pública en cifras . . . 21
La regulación del acceso a la información pública: una reforma aún pendiente . . . 24
La revisión de los actos como garantía para el ciudadano . . . 27
El derecho a no aportar documentos ya facilitados previamente a la Administración . . . 30
El pago bonificado en el procedimiento sancionador . . . 32
El pago con reducción de la percepción mínima . . . 34
Las notificaciones en el procedimiento sancionador de tráfico . . . 36
Acceso a la información contractual . . . 38
Licencias y autorizaciones para el uso privativo del dominio público: el caso singular del uso de equipamientos deportivos . . . 40
Retraso en la tramitación como vulneración del derecho a una buena administración . . . 42
La titularidad del dominio público viario como título de imputación . . . 45
Algunas cuestiones relativas al personal al servicio de la Administración pública en el contexto de crisis económica . . . 46
Mala praxis en la gestión de los recursos humanos . . . 51
Incidencias en la resolución de procesos selectivos . . . 54
La participación ciudadana en procesos de interés general . . . 56
Actuaciones de oficio . . . 58

2. CONSUMO . . . 59
Consumo en cifras . . . 61
La actuación del Síndic en relación con las participaciones preferentes . . . 64
Altas y modificaciones de contratos de suministro no consentidas . . . 66
El derecho a la continuidad del suministro . . . 68
La huelga en los transportes públicos . . . 70
Actuaciones de oficio . . . 72

3. CULTURA Y LENGUA . . . 75
Cultura y lengua en cifras . . . 77
El catalán en la Administración de justicia . . . 80
Uso de las lenguas oficiales en los medios electrónicos en el sector público . . . 82
El uso del catalán por los miembros de los cuerpos y las fuerzas de seguridad del Estado . . . 84
Actuaciones de oficio . . . 86

4. EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN 87
Educación e investigación en cifras 89
Dilación en la resolución y en el cobro de becas y ayudas en materia de educación 92
Déficits en las garantías de equidad en la admisión de alumnado en la educación infantil de segundo ciclo en los centros con oferta de primer ciclo. 94
La integración de centros escolares 96
Cambios en la admisión de alumnado y efectos sobre la segregación escolar 98
Accesibilidad económica a las enseñanzas no obligatorias 101
La aplicación de la potestad disciplinaria en el ámbito escolar 104
Retrasos en la resolución y el cobro de becas destinadas a alumnado universitario 107
La reclamación de los resultados de las pruebas de acceso a la universidad y el proceso de matrícula universitaria 108
Actuaciones de oficio 110

5. INMIGRACIÓN 115
Inmigración en cifras. 117
Los informes de arraigo social y de disponibilidad de vivienda 120
Actuaciones de oficio 123

6. INFANCIA Y ADOLESCENCIA 125
Infancia y adolescencia en cifras 127
La afectación de las prestaciones o pensiones de los niños y adolescentes titulares para sufragar los gastos de su atención 130
Recursos alternativos al núcleo familiar: la recuperación y rehabilitación del niño y adolescente en el sistema de protección 133
Situaciones de maltrato infantil derivado de los conflictos de pareja 135
La adopción: estudio de valoración de la idoneidad y seguimiento postadoptivo 137
Carencias y retrocesos en la intensidad y cobertura de las prestaciones económicas para combatir la pobreza infantil 139
Desigualdades en la garantía del derecho de todos los niños al ocio 141
El cierre de los centros educativos de menores y jóvenes Montilivi y Els Til·lers 143
Actuaciones de oficio 145

7. MEDIO AMBIENTE 151
Medio ambiente en cifras 153
Las molestias por ruidos de vecinos, de establecimientos o de celebraciones festivas 156
Molestias provocadas por viviendas de uso turístico. 158
La ubicación de los contenidores y otras instalaciones o servicios. 160
La responsabilidad de mantener las conexiones al alcantarillado municipal. 162
Actuaciones de oficio 164

8. SALUD 165
Salud en cifras 167
Derechos relacionados con la autonomía de la persona 170
Derechos relacionados con la información asistencial y el acceso a la documentación clínica 172
Derecho de acceso a los servicios sanitarios públicos 174
Derecho a escoger a los profesionales y el centro sanitario 177
Derecho a obtener medicamentos y productos sanitarios necesarios para la salud 178
Derecho a ser atendido dentro de un plazo adecuado 182
Derechos relacionados con la calidad asistencial 186
Actuaciones de oficio 189

9. SEGURIDAD CIUDADANA Y JUSTICIA 191
Seguridad ciudadana y justicia en cifras 193
El uso de las pelotas de goma 196
Patrullas ciudadanas de vigilancia en las zonas rurales 198
Déficits detectados en las actuaciones policiales a domicilio 200
La reinserción en crisis 202
La atención sanitaria en los centros penitenciarios 204
El Centro de Internamiento de Extranjeros de la Zona Franca 206
Presuntos maltratos en el Centro Penitenciario Brians 2 208
Actuaciones de oficio 211

10. SERVICIOS SOCIALES 219
Servicios sociales en cifras 221
Los procedimientos de reconocimiento de la dependencia y de acceso a las prestaciones 224
La situación de los cuidadores no profesionales de las personas dependientes 226
Incidencias en la gestión de la renta mínima de inserción 228
La revisión de expedientes de renta mínima de inserción 230
La atención de las personas mediante los servicios sociales básicos 232
Condiciones de funcionamiento de los centros residenciales 234
Las ratios de personal en los centros residenciales para personas con discapacidad 236
Inserción laboral de las personas con discapacidad 238
Actuaciones de oficio 240

11. TRABAJO Y PENSIONES 243
Trabajo y pensiones en cifras 245
La incidencia de la crisis y la recesión económicas en el deterioro de las políticas activas de ocupación 248
Actuaciones de oficio 251

12. TRIBUTOS 253
Tributos en cifras 255
Algunas cuestiones sobre tasas municipales 258
El deber de asistencia e información a los obligados tributarios 261
Actuaciones de oficio 264

13. URBANISMO Y VIVIENDA . . . 265
Urbanismo y vivienda en cifras . . . 267
Actuaciones del Síndic respecto a la problemática generada por las dificultades en el pago de la vivienda habitual . . . 270
Las ayudas al alquiler . . . 273
Urbanizaciones con déficits . . . 276
El régimen jurídico de las licencias urbanísticas . . . 278
La protección de la legalidad urbanística . . . 280
Actuaciones de oficio . . . 282

B. ACTIVIDADES DE LA INSTITUCIÓN EN CIFRAS . . . 283
1. INTRODUCCIÓN . . . 285
2. DATOS GENERALES . . . 287
2.1. Características generales de las actuaciones iniciadas en el año 2012 . . . 287
2.2. Características territoriales de las actuaciones iniciadas en el año 2012 . . . 290
2.3. Características territoriales y poblacionales de las actuaciones iniciadas en el año 2012 . . . 311
3. ANÁLISIS DEL EJERCICIO 2012 . . . 315
3.1. Actuaciones por materias . . . 315
3.2. Quejas iniciadas en el año 2012 por género . . . 316
3.3. Finalización de las actuaciones en el ejercicio 2012 . . . 317
3.4. Grado de cumplimiento de las resoluciones del Síndic . . . 319
3.5. Resoluciones no aceptadas . . . 320
3.6. Análisis de la falta de colaboración de las administraciones . . . 327
3.7. Administraciones afectadas . . . 328
3.8. Relaciones con otras instituciones de defensa de derechos . . . 348
4. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SÍNDIC DE GREUGES . . . 350
4.1. Gestión de los expedientes en el Síndic . . . 350
4.2. Tiempo de tramitación de los expedientes . . . 351
4.3. Carta de servicios y buena conducta administrativa del Síndic de Greuges . . . 352
4.4. Valoración de los usuarios del servicio recibido en el Síndic de Greuges . . . 353

III. ACTUACIONES INSTITUCIONALES . . . 357
1. COOPERACIÓN INTERNACIONAL . . . 359
2. RELACIONES INTERNACIONALES . . . 359
3. RELACIONES DE ÁMBITO ESTATAL . . . 362
4. RELACIONES DE ÁMBITO LOCAL Y DESPLAZAMIENTOS AL TERRITORIO . . . 362
5. ORGANIZACIÓN DE JORNADAS Y FORMACIÓN . . . 366
6. ACTUACIONES DE DIFUSIÓN 2012 . . . 366

I. PREÁMBULO

1. CONSIDERACIONES GENERALES 9

2. LAS ACTUACIONES MÁS DESTACADAS 11

3. CONSIDERACIONES FINALES 13

1. CONSIDERACIONES GENERALES

El informe anual del Síndic de Greuges correspondiente al año 2012 recoge la actividad de la institución a lo largo del año. Las consecuencias de la continuación de la crisis económica, y especialmente de la crisis en las finanzas públicas, concretada en nuevas reducciones del gasto público y en la creciente desafección ciudadana hacia las instituciones públicas, son los elementos que deben subrayarse al inicio de este informe.

La actividad del Síndic de Greuges se ha incrementado, de forma muy significativa, desde el inicio de esta crisis. En concreto, desde el año 2009 hasta el 2012 el incremento de quejas recibidas ha sido de un 38,7% y durante el año 2012 se ha alcanzado la mayor cifra de actuaciones de la institución, situada en 8.386, de las cuales 8.231 han sido quejas; 155, actuaciones de oficio, 36 de las cuales corresponden a actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura (ACPT), y 16.667, consultas, con un total de 38.468 personas atendidas.

Una actividad que ha estado determinada, como apuntábamos, por dos factores. El primero, y más importante, por la continuación de los procesos de reducción del gasto público, que se vienen acumulando en los presupuestos año tras año. Prácticamente todos los servicios públicos se han visto afectados negativamente por ello y esta afectación no siempre ha respetado las líneas rojas, que, una vez superadas, generan un fuerte impacto negativo en los derechos de las personas socialmente más vulnerables.

El segundo factor ha venido determinado por un creciente desencanto e indignación ciudadana hacia unas instituciones que no sólo no han sabido dar respuestas claras y rápidas a problemas como la pérdida de la vivienda sino que han avanzado poco en la regulación del acceso a la información pública o la transparencia.

La falta de regulación a lo largo del 2012 del ejercicio del derecho de acceso a dicha información ha sido una oportunidad perdida para avanzar en la calidad y el control democrático del poder público. Las consecuencias de este hecho en el entorno de crisis social de los últimos años han acentuado el malestar y la desconfianza de muchos ciudadanos. La dinámica ascendente de protestas y movilizaciones dirigidas directamente contra el funcionamiento del sistema institucional, considerado distante y opaco, también se ha visibilizado por un mayor número de quejas recibidas en el Síndic en esta dirección. A menudo estas quejas han sido inconcretas en lo que concierne al destinatario, pero inequívocas en el malestar existente y en la exigencia de una regeneración democrática.

En los informes de los tres años anteriores, con mayorías parlamentarias y gubernamentales diferentes, el Síndic de Greuges ya llamó la atención sobre la evolución presupuestaria y sobre los riesgos de superar determinadas líneas rojas. En la presentación del informe de este año cabe afirmar que los daños sociales y la afectación de muchos derechos (especialmente aquellos de las personas más vulnerables) generados por la evolución presupuestaria han sido graves y, en algunos casos, de consecuencias difícilmente reversibles a corto o medio plazo.

El Síndic de Greuges es consciente de que las decisiones de recorte del gasto en el año 2012 se han adoptado a partir de un marco legal estatal que ha condicionado la capacidad de decisión tanto de la Generalitat como de los entes locales. En primer lugar, la nueva Ley Orgánica de Sostenibilidad Financiera, que limita el margen de gasto. En segundo lugar, y de forma más concreta, a través de diferentes normas estatales de carácter básico o referidas a ámbitos de competencia estatal (en la normativa o en la financiación), que reducen no sólo la intensidad y la financiación de las obligaciones de servicio sino también las obligaciones de gasto resultantes.

Las decisiones impulsadas por el Gobierno del Estado y por el Gobierno de la Generalitat se han adoptado, sin embargo, sin que existiera un diálogo que asegurase la coordinación de las medidas. El Gobierno central es el principal responsable de la inexistencia de un marco estable de diálogo con las diferentes autonomías que hubiera permitido racionalizar sus efectos, en este caso el impacto real de las decisiones de reducción de gasto.

Sin duda, corresponde a los poderes públicos determinar el nivel de gasto que resulta asumible. Las actuaciones públicas orientadas a la reducción del gasto deben llevarse a cabo con pleno respeto a los principios constitucionales y estatutarios, y con una atención especial a los principios de transparencia y pluralismo democrático y a los de igualdad y proporcionalidad.

Las actuaciones del Síndic durante el año 2012 muestran que esta vinculación ha sido ignorada reiteradamente, con el resultado de una reducción general en el nivel de protección de los derechos de los ciudadanos y del alcance de los servicios públicos correspondientes.

El bajo diálogo Estado-Generalitat ha provocado afectaciones adicionales que podrían haberse evitado si ambos gobiernos hubiesen acordado previamente las actuaciones que debían llevarse a cabo: ámbitos como son la atención farmacéutica (en la que han coincidido el proceso estatal de incremento de la participación de los beneficiarios en el coste de los medicamentos y el autonómico de introducción del euro por receta), la reducción de los salarios de los trabajadores públicos (con las sucesivas reducciones y después compensaciones, derivadas primero de la decisión autonómica y después del estatal) o las reducciones presupuestarias acumuladas en materias como son la atención social o la integración de los inmigrantes son sólo algunas de las referencias posibles para ilustrar la baja coordinación entre los dos gobiernos.

Esta dinámica de reducciones sucesivas de gasto sin planificación ni coordinación conjuntas plantea varios elementos disfuncionales, siendo el más importante de ellos el impacto repetido en los grupos en situación más desfavorecida. La cláusula social de los textos constitucional y estatutario es vulnerada no sólo porque no se da esta mayor protección, sino porque precisamente las consecuencias de las decisiones políticas de reducción de gasto se concentran en estos colectivos.

La acumulación de recortes proyectada sobre los dependientes con enfermedades crónicas es sólo un ejemplo de todos los posibles sobre la acumulación de reducciones de atención y los incrementos de participación de las personas beneficiarias en el coste del servicio por las consecuencias sucesivas de las decisiones adoptadas en materia de dependencia, asistencia sanitaria (prestaciones farmacéuticas, de transporte y ortoprotéticas) y, a menudo, de servicios sociales generales (deficiencias en la gestión de la renta mínima, entre otros).

Las normas estatales sobre las que se han articulado las reducciones de servicios han sido, en su mayoría, objeto de varios recursos ante el Tribunal Constitucional; en varios casos por parte del Gobierno de la Generalitat y el Parlamento.

El Síndic, que en ocasiones ha sugerido el inicio de estos procesos, quiere destacar la necesidad de una actuación rápida del Tribunal Constitucional, ya que los efectos de las normas aprobadas significan un rápido deterioro de uno de los pilares fundamentales del consenso constitucional: el de la cláusula del Estado social.

La actuación estatal no agota, sin embargo, el margen de decisión de la Generalitat. La reducción del gasto no es sólo una obligación derivada de las decisiones europeas y estatales, también es una competencia de la Generalitat y, en consecuencia, un ámbito de decisión política de las instituciones catalanas. Cabe añadir, además, que las decisiones adoptadas vinculadas con la crisis sólo en pocos casos se han canalizado a través de leyes.

Aun así, la situación más problemática, en opinión del Síndic, se deriva de la actuación directa de la Administración sin decisión normativa expresa previa de la Generalitat, fundamentándose bien en las previsiones presupuestarias, bien en las normas estatales, bien a través de decisiones ejecutivas de carácter supuestamente organizativo.

La actividad del Síndic durante el año 2012 muestra claramente diferentes ámbitos en los que este margen normativo no se ha utilizado, con importantes consecuencias para los derechos de los ciudadanos de Cataluña. La situación actual, en la que no existe normativa propia de la Generalitat sobre el sistema de atención a la dependencia en Cataluña o sobre los procedimientos de ERE en el sector público, da lugar a decisiones implícitas que significan una opción por el menor nivel de protección del derecho y de intensidad de servicio en el marco derivado de la norma estatal.

No corresponde al Síndic posicionarse sobre una decisión política expresa y democrática que decida la reducción en la intensidad o el alcance de un servicio por razones de insuficiencia financiera o, en general, de voluntad de reducción del gasto público. Pero sí debe exigirse que esta decisión se adopte con plena valoración y expresión de sus efectos sobre el servicio público y, en consecuencia, también con plena consideración de la proporcionalidad entre el ahorro resultante y los efectos para los derechos individuales, así como de la distribución de estos efectos entre los diferentes grupos de personas.

En este sentido, el Síndic lamenta que las decisiones de reducción del gasto se proyecten sobre algunas de las prestaciones dirigidas más característicamente a las personas sin recursos y en peor situación socio-económica: decisiones como la reducción en el ámbito de la protección social, la reducción de las prestaciones mínimas de dependencia vinculadas con la atención en el entorno familiar o la previsión de obligaciones de copago que no tienen en cuenta la situación económica de algunos beneficiarios sin recursos (en el ámbito farmacéutico o en prestaciones vinculadas con las educativas, como las de

comedor) son, independientemente de su consideración constitucional, decisiones difícilmente compatibles con la idea de buen gobierno y de atención a las personas más desfavorecidas cuando se mantienen otros servicios de manera gratuita o de pago reducido para todo el mundo sin consideración de los ingresos; o cuando en el mismo ámbito de estas prestaciones, como sucede en el sistema de atención a la dependencia, los niveles de participación en el coste del servicio de los usuarios con más recursos se mantienen en niveles inusualmente bajos.

En consecuencia, el Síndic constata que la situación actual exige una consideración especial (derivada de la cláusula social) para las personas en una situación social y económica difícil, de forma que tengan que asumir un esfuerzo comparativamente más pequeño que los ciudadanos en una mejor situación económica, que pueden asumir los esfuerzos con menos dificultades.

En resumen, toda decisión de reducción del gasto, tanto normativa como ejecutiva, debería someterse a un examen de proporcionalidad y de valoración de sus efectos sobre los principios de igualdad y equidad en la distribución de cargas. Entre otros:

- Una clara definición legal del marco normativo y de la titularidad y el contenido del derecho, evitando cualquier indefinición que pueda dar lugar a interpretaciones y dinámicas restrictivas discriminatorias.

- Una atención a los efectos sobre los colectivos más desfavorecidos, evitando su exclusión, que en todo caso es discriminatoria, y tendiendo a reforzar su protección, trasladando parte del esfuerzo de reducción a otros colectivos en mejor situación socio-económica.

- Una atención, igualmente, a los efectos discriminatorios derivados de la acumulación de decisiones restrictivas sobre determinados colectivos, como sucede en el caso de los dependientes o de las personas con discapacidad, que se ven afectadas tanto por la reducción de las prestaciones económicas como por la introducción de medidas de participación en la financiación de los servicios o la reducción de la intensidad de los mismos.

- En el caso de establecimiento de tasas o copagos, la previsión de vías de acceso específicas para personas sin recursos suficientes, evitando que estas medidas se constituyan en formas de exclusión del servicio.

2. LAS ACTUACIONES MÁS DESTACADAS

De las actuaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges a lo largo del año 2012 se destacan algunas en los párrafos siguientes de esta presentación. Como complemento de esta publicación se adjunta la recopilación de todas las resoluciones elaboradas por el Síndic durante el año. Estas resoluciones pueden consultarse en la página web del Síndic (www.sindic.cat), en el apartado “Resoluciones 2012”.

Uno de los temas recurrentes de la acción del Síndic han sido las diferentes recomendaciones en materia de vivienda y prevención de los desahucios. En los presupuestos del 2012 ya fueron incluidas algunas de las recomendaciones formuladas por el Síndic. Una de las primeras actuaciones en esta materia en el año 2012 fue recomendar cambios normativos y compensaciones para eximir de la plusvalía municipal en aquellos casos en que se pierde la vivienda.

El Síndic propone una modificación legislativa de la Ley de Haciendas Locales para que se declaren exentas del Impuesto sobre el Incremento de Valores de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) las transmisiones de viviendas habituales derivadas de una ejecución hipotecaria. También recomienda que los ayuntamientos adopten medidas compensatorias para evitar agravar la situación de las personas afectadas.

El Síndic ha formulado estas propuestas en el marco de una actuación de oficio para analizar y aliviar la situación de las personas que pierden su vivienda habitual y que, en algunos casos, continúan siendo deudoras de parte del préstamo o crédito hipotecario y se encuentran además con que la Administración municipal les reclama el pago del IIVTNU o plusvalía municipal.

Asimismo, a raíz de la creación de la SAREB, el Síndic de Greuges propuso impulsar medidas normativas orientadas tanto a destinar estos inmuebles provenientes de las instituciones financieras intervenidas a finalidades sociales como a adoptar medidas análogas a las previstas en la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de Reestructuración y Resolución de Entidades de Crédito, dirigidas a personas físicas en situación de precariedad social para evitar nuevos desahucios. En este sentido, se sugirió de forma específica: 1) que se destinase a alquiler social el 30% de los inmuebles de la SAREB; 2) que se crease la Comisión de Evaluación del Sobreendeudamiento que de forma vinculante elaborase para cada caso particular un plan de reestructuración de la deuda

que permitiera la conciliación entre el deudor y el acreedor; 3) que se regulase un sistema de restructuración de deudas gratuito que priorizara los acuerdos amistosos, incluyera las deudas hipotecarias para la adquisición de la vivienda principal y, a la larga, que permitiera liberar a los consumidores de la deuda remanente; 4) que, en los casos de personas en una situación de precariedad social y que están en situación objetiva de sobreendeudamiento, el acreedor aplicase las mismas rebajas en la deuda que las previstas para la transferencia de viviendas de instituciones financieras a la SAREB.

Otro de los colectivos más afectados por la crisis ha sido el de la infancia y particularmente el de la infancia en situación de pobreza. El Síndic ha reclamado en varias ocasiones a lo largo del año 2012 que la política social priorice la lucha contra la pobreza infantil. Actualmente, alrededor de 285.000 niños menores 16 años (23,7%) se encuentran en una situación de pobreza o están en riesgo de sufrirla. El Síndic ha destacado que el gasto en protección social tiene niveles bajos de eficacia a la hora de reducir la pobreza infantil. Mientras que el gasto en protección social permite reducir, en el caso de la Unión Europea, el 45% de la pobreza infantil, que pasa de una tasa del 37% antes de las transferencias sociales a una de 20% después de las transferencias sociales, en Cataluña la reducción de la pobreza infantil por efecto del gasto en protección social es sólo del 27%, pasando del 33% al 24%.

Las diferencias en los niveles de eficacia de los sistemas de protección social se deben, en parte, a déficits de inversión en políticas de protección social dirigidas a la infancia. En Cataluña, sólo se destina el 1% del PIB a políticas de protección social dirigidas a infancia y familia, gasto sensiblemente inferior al del conjunto del Estado español, que es del 1,2%, y notablemente inferior al del conjunto de la Unión Europea, que es del 2%.

En materia del derecho a la educación, las restricciones presupuestarias también han afectado a la igualdad de oportunidades. Así, como en otros ejercicios, el Síndic continúa pidiendo un esfuerzo para garantizar el acceso a la educación a través de una provisión adecuada de becas comedor, ayudas para material escolar y otras ayudas complementarias, actualmente insuficientes para hacer frente a las necesidades de las personas. Por otra parte, hay que alertar sobre los efectos en la equidad de determinados aumentos o nuevas incorporaciones de cuotas o tasas para acceder a enseñanzas no obligatorias: es el caso del incremento de cuotas en muchas guarderías y también de la creación de un precio público para la matriculación en los ciclos formativos de grado superior.

Finalmente, en cuanto a la lucha contra la segregación escolar, el Síndic quiere destacar que las principales medidas adoptadas por la Administración educativa en materia de admisión (ampliaciones de la dimensión de las zonas escolares en diferentes municipios y ampliaciones de ratio en muchos centros, especialmente tras la aprobación del Real Decreto Ley 14/2012, de 20 de abril) han estado más orientadas a reforzar la libertad de elección de centro que a combatir la segregación escolar, a pesar de que este problema continúa siendo vigente y vulnera el derecho a la educación en igualdad de oportunidades.

En el ámbito del acceso a la información pública, en el informe monográfico presentado sobre esta materia, el Síndic propone hacer una regulación completa de este derecho. Esta regulación debería tener en cuenta que el acceso a la información pública es un requisito para el control democrático del poder público y para garantizar una participación de calidad de la ciudadanía en la vida pública.

De la misma manera se recomienda que la ley incluya la obligación de difundir información de interés público, como manifestación del principio de transparencia y también de eficiencia, ya que una actividad intensa de difusión –facilitada por las tecnologías de la información y la comunicación – reduciría la necesidad de peticiones expresas e individuales de acceso.

El informe recoge diferentes recomendaciones sobre los contenidos que la nueva regulación debería incluir. Algunas de las propuestas son: 1) cualquier persona debería poder solicitar el acceso a la información pública sin necesidad de acreditar interés personal alguno ni motivar su petición; 2) la regla general debe ser permitir el acceso a la información, y la denegación debe ser la excepción; 3) lo que debe ser relevante a los efectos de la aplicación de la ley es que la información haga referencia a actividad pública.

En materia de seguridad ciudadana, cabe destacar la solicitud de suspensión preventiva del uso de pelotas de goma hasta que el Parlamento reciba el informe del Gobierno que solicitó sobre este material y se pronuncie sobre esta cuestión. En este contexto, el Síndic solicita que se evalúen otras medidas que puedan utilizarse ante posibles situaciones de alteración grave del orden público. El Síndic recuerda, además, que existe jurisprudencia que declara

probados los daños irreparables que causan estos proyectiles y las consecuencias que se derivan de un impacto.

En el ámbito de la acción de supervisión de los centros de internamiento, cabe destacar que el Síndic sigue los protocolos de las Naciones Unidas y del Consejo de Europa, firmados por el Estado español en todas sus visitas. Estos protocolos recomiendan explícitamente que las visitas de los organismos encargados de la supervisión de los centros y de prevención de maltratos y tratos degradantes se realicen sin anuncio previo, y que se entrevisten a las personas allí detenidas, además de considerar los historiales de los aspectos más dudosos o conflictivos.

De todos los centros visitados cabe destacar dos actuaciones:

La primera hace referencia al Centro de Internamiento de Extranjeros de la Zona Franca, donde se continúa negando el acceso al Síndic, en una inequívoca voluntad obstaculizadora de la labor de la institución y que expresa una hostilidad al Estatuto de Autonomía y a la Ley del Síndic de Greuges. Pese a esta negativa de los responsables del Ministerio del Interior y de la Delegación del Gobierno en Cataluña a permitir la acción normalizada del Síndic en estas dependencias, el Síndic ha recibido a lo largo del año diversas quejas de internos. Estas quejas se han trasladado al Tribunal Superior de Justicia de Cataluña y al gabinete del ministro del Interior.

La segunda actuación afecta al Centro Penitenciario Brians 2, en el marco de una investigación ante las diferentes denuncias de tratos denigrantes que internos de este centro habían trasladado al Síndic. De esta actuación se desprende la necesidad de llevar a cabo algunas mejoras en los protocolos del centro, así como en los dispositivos de seguimiento y vigilancia.

En el ámbito de los servicios sociales, la gestión de la prestación de la renta mínima de inserción ha continuado centrando gran parte del esfuerzo del Síndic en cuanto a las quejas recibidas a lo largo del 2012. Se confirman las graves deficiencias de gestión observadas en decenas y decenas de actuaciones del Síndic en este asunto. Han continuado siendo habituales los retrasos en el pago efectivo de aquellas rentas que se interrumpieron erróneamente y que posteriormente se restituyeron y continúa de forma injustificada el retraso de las resoluciones sobre muchos expedientes que solicitan la prestación y de los que se ha informado positivamente.

En otro orden de cosas también se ha constatado, al margen de otras consideraciones que podrían formularse sobre la falsa creencia social de la ganancia fácil, una mala praxis y una importante falta de ética y de respeto a los derechos de las personas en la comercialización de las participaciones preferentes. Después de la investigación llevada a cabo por la institución, a raíz de las numerosas quejas y consultas recibidas y de las informaciones publicadas en los medios de comunicación, el Síndic ha formulado una serie de sugerencias, que han sido trasladadas a las administraciones y organismos supervisores competentes, a las entidades financieras implicadas y al Defensor del Pueblo de España.

En concreto, se ha considerado que debe establecerse un sistema arbitral gratuito para los casos flagrantes. Si se concluye que ha existido una vulneración de derechos, es necesario que se efectúe la devolución íntegra de las cantidades invertidas. Asimismo, se ha solicitado la eliminación de las malas prácticas comerciales de las entidades financieras y que los consumidores dispongan de información detallada. Finalmente, se ha propuesto que los organismos supervisores profundicen en el control de la comercialización de los bancos y que la Agencia Catalana de Consumo se especialice más en el sector bancario.

3. CONSIDERACIONES FINALES

Como ya se ha indicado al inicio de esta presentación, en el año 2012 la actividad del Síndic se ha incrementado nuevamente. El número total de personas atendidas por la institución ha sido de 38.468.

El número de quejas recibidas y de actuaciones de oficio iniciadas en el 2012 ha sido de 8.386. Si a estas actuaciones se suman las consultas recibidas, 16.667, el número total de actuaciones abiertas a lo largo del año ha sido de 25.053, lo que significa un incremento del 10% respecto al año anterior.

Una parte de los esfuerzos del Síndic de Greuges se ha orientado a alcanzar unos niveles muy elevados de respuesta y de colaboración con la Administración. En este sentido es oportuno señalar que desde el mes de mayo del 2012 el procedimiento de recepción, investigación y resolución de quejas y consultas se adecua plenamente a los requisitos de la administración electrónica.

Desde el segundo semestre del 2012 el Síndic de Greuges tiene capacidad funcional suficiente para relacionarse electrónicamente, con plenas

garantías de seguridad y fiabilidad, con todas las administraciones de Cataluña y personas jurídicas y físicas que así lo deseen. Habrá que esperar a finales del año 2013 para hacer la valoración del número de administraciones que progresivamente van accediendo al funcionamiento de la administración electrónica. Las mejoras en la agilidad de la resolución de casos y el ahorro presupuestario que la tramitación electrónica conlleva son los dos elementos más visibles, aunque no los únicos, de estas mejoras en el funcionamiento de la institución.

Como ya sucedió el año pasado, ninguna administración o empresa supervisada por el Síndic ha dejado de cumplir con el mandato establecido en la Ley del Síndic de dar respuesta a la solicitud de información requerida por esta institución. El hecho de que no hayan existido administraciones que hayan obstaculizado las investigaciones del Síndic es un buen indicador que cabe tener presente a la hora de valorar nuestro sistema institucional y, muy especialmente, la observancia de los principios de buena administración a que todas las personas tienen derecho.

La única nota negativa que cabe destacar la aporta la Delegación del Gobierno central en Cataluña, que nuevamente ha ignorado el artículo 59 de la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del Síndic de Greuges, y se ha negado a colaborar con el Síndic y a facilitar la información requerida sobre quejas que directamente le afectaban (posibles vulneraciones de los derechos lingüísticos por parte de agentes de los cuerpos y las fuerzas de seguridad del Estado, retrasos injustificados en la tramitación de los permisos de residencia, etc.)

A lo largo del año 2012 el Síndic de Greuges ha tramitado 13.416 actuaciones, de las cuales ha finalizado 8.321, 756 más que en el año anterior, un 4% más. En todas las resoluciones en que se han formulado sugerencias, el grado de aceptación de las recomendaciones ha sido muy elevado, un 93,61%, porcentaje que supone un 1,5% más que el año pasado.

Sólo en un 6,4% del total de las resoluciones dictadas por el Síndic las administraciones y empresas han rechazado las recomendaciones formuladas por la institución. Estos datos demuestran la aceptación del trabajo que la institución lleva a cabo en la defensa de los derechos de las personas.

El Síndic de Greuges también ha invertido esfuerzos para realizar el seguimiento de las resoluciones aceptadas, total o parcialmente, por las administraciones y empresas de servicios de interés general supervisadas por la institución. La preocupación del Síndic no es tanto la tramitación de las quejas como su resolución. En este sentido, en el 96,2% de los casos la Administración ha cumplido con las recomendaciones formuladas por el Síndic después de su aceptación, un 72,47% de forma total y un 23,84% de forma parcial. Sólo en un 3,8% la Administración no ha cumplido con las recomendaciones después de su aceptación.

Esta actuación de mayor eficacia y de crecimiento se ha llevado a cabo en el contexto de una importante reducción presupuestaria, tanto o más acentuada que la que ha vivido el resto de instituciones públicas. En los dos últimos años el presupuesto del Síndic se ha reducido un 21%, hecho que ha afectado al personal de la institución, que ha visto reducida su retribución de forma significativa, así como el número total de profesionales que prestan servicio a la institución, que también se ha reducido.

El compromiso del Síndic de Greuges con la estabilidad presupuestaria se verá nuevamente reflejado en el ejercicio 2013, en el que las circunstancias generales han llevado a la institución a iniciar el ejercicio con una reducción presupuestaria más significativa que las anteriores, con una disminución cercana al 15%.

Con esta decisión, el Síndic quiere evidenciar que es necesario y posible adoptar criterios de esfuerzo presupuestario, pero a la vez mantener e incrementar el rigor y la calidad de las actuaciones que se llevan a término. En cualquier caso, la autonomía presupuestaria de que dispone el Síndic, de acuerdo con el Estatuto de Cataluña, no está reñida con un compromiso firme con la grave situación de financiación y presupuestaria que vive el país.

Cabe advertir, sin embargo, de las graves consecuencias que puede tener una imposición por parte del Gobierno español a la Generalitat de una contención drástica de los próximos presupuestos públicos. El conjunto de la ciudadanía, y muy particularmente las personas en una situación de vulnerabilidad social y económica, vería debilitada aún más la posibilidad de disfrutar de los derechos propios del estado social.

La presentación de este informe se realiza con el convencimiento de que ayudará a los diputados y las diputadas a deliberar para promover las actuaciones encaminadas a mejorar los derechos de las personas, la cohesión social y la construcción de una sociedad más justa.

II. ACTIVIDADES DE DEFENSA DE DERECHOS DE LAS PERSONAS

A. ACTIVIDADES POR MATERIAS 17

B. ACTIVIDADES DE LA INSTITUCIÓN EN CIFRAS 283

A. ACTIVIDADES POR MATERIAS

1. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA 19
2. CONSUMO 59
3. CULTURA Y LENGUA 75
4. EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN 87
5. INMIGRACIÓN 115
6. INFANCIA Y ADOLESCENCIA 125
7. MEDIO AMBIENTE 151
8. SALUD 165
9. SEGURIDAD CIUDADANA Y JUSTICIA 191
10. SERVICIOS SOCIALES 219
11. TRABAJO Y PENSIONES 243
12. TRIBUTOS 253
13. URBANISMO Y VIVIENDA 265

1. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Administración pública en cifras

Procedimiento administrativo

La regulación del acceso a la información pública: una reforma aún pendiente

La revisión de los actos como garantía para el ciudadano

El derecho a no aportar documentos ya facilitados previamente a la Administración

Coacción

El pago bonificado en el procedimiento sancionador

El pago con reducción de la percepción mínima

Las notificaciones en el procedimiento sancionador de tráfico

Contratación administrativa

Acceso a la información contractual

Licencias y autorizaciones para el uso privativo del dominio público: el caso singular del uso de equipamientos deportivos

Responsabilidad patrimonial

Retraso en la tramitación como vulneración del derecho a una buena administración

La titularidad del dominio público viario como título de imputación

Función pública

Algunas cuestiones relativas al personal al servicio de la Administración pública en el contexto de crisis económica

Mala praxis en la gestión de los recursos humanos

Incidencias en la resolución de procesos selectivos

Participación ciudadana

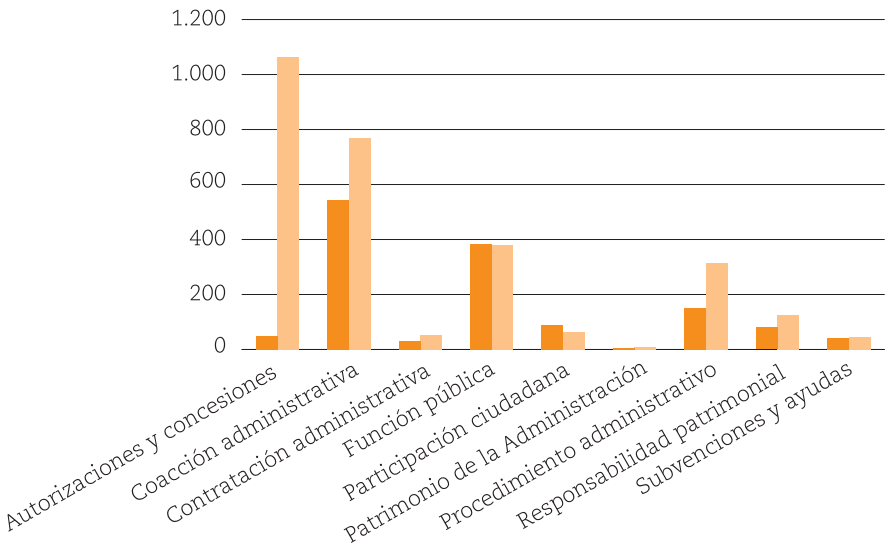
La participación ciudadana en procesos de interés general

Actuaciones de oficio

Administración pública en cifras

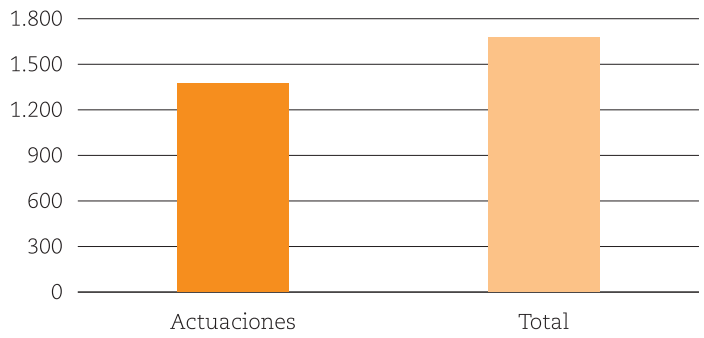
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2012

Administración pública	■ Quejas	■ Actuaciones de oficio	■ Consultas	Total
Autorizaciones y concesiones	48	-	1.063	1.111
Coacción administrativa	543	2	768	1.313
Contratación administrativa	31	-	51	82
Función pública	381	1	379	761
Participación ciudadana	87	1	63	151
Patrimonio de la Administración	6	-	9	15
Procedimiento administrativo	149	2	316	467
Responsabilidad patrimonial	79	1	124	204
Subvenciones y ayudas	41	-	46	87
Total	**1.365**	**7**	**2.819**	**4.191**



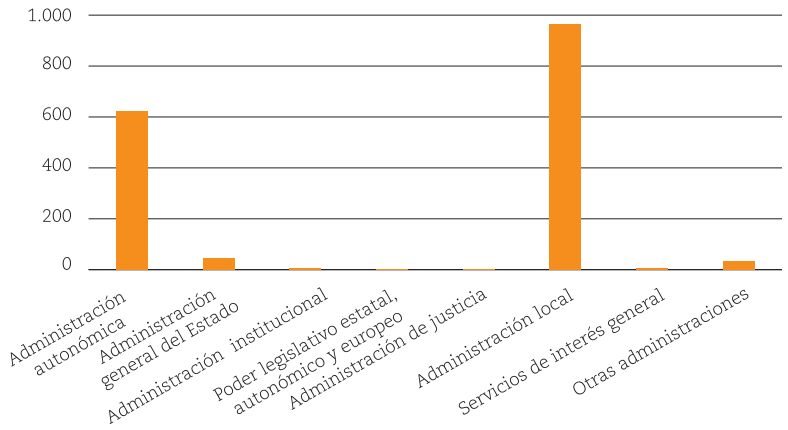
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	Total
Una administración afectada	1.106	1.106
Dos administraciones afectadas	239	478
Tres administraciones afectadas	24	72
Cuatro administraciones afectadas	2	8
Más de diez administraciones afectadas	1	11
Total	**1.372**	**1.675**



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2012

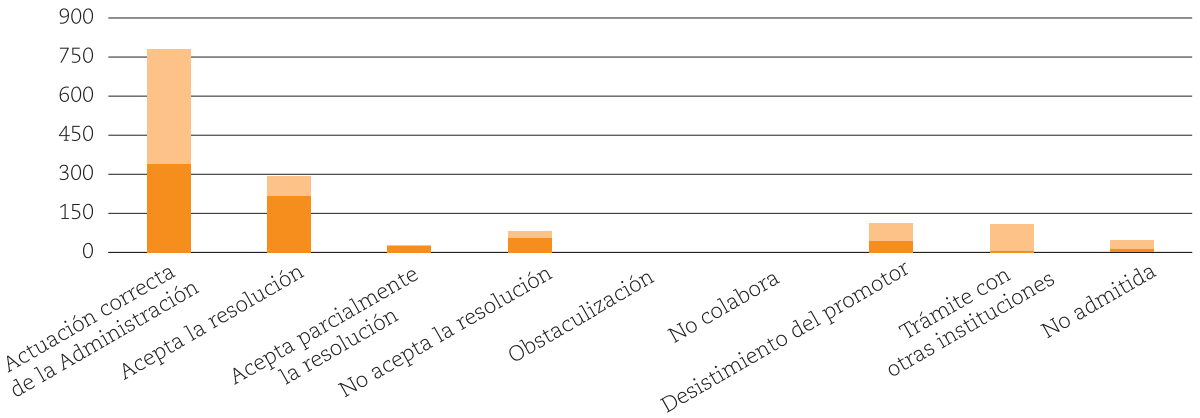
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	615	6	621
Administración general del Estado	43	1	44
Administración institucional	5	-	5
Administración de justicia	2	-	2
Instituciones estatutarias	2	-	2
Administración local	952	12	964
Servicios de interés general	4	-	4
Otras administraciones	33	-	33
Total	**1.656**	**19**	**1.675**



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2012

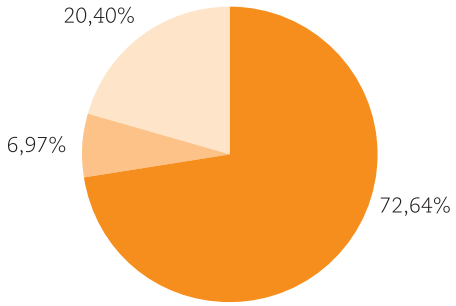
	< 2012	2012	Total	
Actuaciones en tramitación	**156**	**622**	**778**	**34,93%**
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	75	568	643	28,87%
Pendiente de respuesta a la resolución del Síndic	81	54	135	6,06%
Actuaciones finalizadas	**688**	**715**	**1.403**	**63,00%**
Actuación correcta de la Administración	340	439	779	34,98%
- Antes de la investigación del Síndic	209	336	545	24,47%
- Después de la investigación del Síndic	131	103	234	10,51%
Acepta la resolución	218	74	292	13,11%
Acepta parcialmente la resolución	25	3	28	1,26%
No acepta la resolución	55	27	82	3,68%
Obstaculización	-	-	-	0%
No colabora	2	-	2	0,09%
Desistimiento del promotor	43	69	112	5,03%
Trámites con otras instituciones	5	103	108	4,85%
No admitida	**11**	**35**	**46**	**2,07%**
Total	**855**	**1.372**	**2.227**	**100%**

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

Acepta la resolución	292	72,64%
Acepta parcialmente la resolución	28	6,97%
No acepta la resolución	82	20,40%
Total	**402**	**100%**



La regulación del acceso a la información pública: una reforma aún pendiente

En los informes de los últimos años se ha hecho referencia de forma reiterada a la necesidad de disponer de una regulación integral del derecho de acceso de los ciudadanos a la información pública, en términos homologables a los países de nuestro entorno, y al retraso más que notorio que arrastra este proceso, que sitúa a España y Cataluña entre los pocos países europeos que no disponen de esta regulación.

También se han relatado las quejas que los ciudadanos plantean en este ámbito y que reflejan las dificultades que genera la falta de unos parámetros legales adecuados para hacer efectivo este derecho.

Asimismo, cabe destacar de forma singular que el primer trimestre de 2012 el Síndic presentó al Parlamento de Cataluña un informe extraordinario sobre el derecho de acceso a la información pública.

Desde la perspectiva de la configuración del derecho a la información pública, el informe destaca que no es sólo un derecho subjetivo de quien solicita una información que considera relevante para su esfera de intereses. También tiene una dimensión de interés público o general, ya que es un instrumento al servicio del control democrático sobre los poderes públicos y es un requisito para hacer efectivos los principios de transparencia y de rendición de cuentas propios de una sociedad democrática.

> **La regla general debería ser permitir el acceso a la información sin necesidad de justificar la petición**

Al mismo tiempo, el acceso a la información pública también es un instrumento para el ejercicio del derecho fundamental de participación en la toma de decisiones públicas y en la elaboración de normas. El derecho de participación ciudadana no se agota con el acceso a la información pública, pero este acceso es una condición necesaria para que esta participación sea real y conformada desde el conocimiento previo de los datos necesarios.

El informe también pretende evidenciar las dificultades que plantea la defensa de este derecho con la regulación vigente, que es parcial y dispersa, con una visión centrada en el procedimiento administrativo.

La consecuencia más destacada de estas carencias es que la aplicación ponderada en los casos de conflicto –real o aparente– con otros derechos protegidos por el ordenamiento se hace especialmente difícil y se suele resolver, en la práctica, con la denegación, casi automática, del acceso.

Partiendo de este planteamiento y del análisis de los problemas que comporta la regulación vigente, el informe formula una serie de propuestas concretas de lo que debería contener la nueva regulación que se establezca para ofrecer una protección completa de este derecho.

Estas propuestas están amparadas en las reflexiones que contiene el informe y, consideradas globalmente, suponen un cambio radical del enfoque tradicional que ha tenido este derecho.

Entre las propuestas que formula el informe cabe destacar primeramente que la regla general debe ser permitir el acceso, sin necesidad de justificar la petición, y las excepciones que fije la ley deben interpretarse restrictivamente.

El Síndic también considera que una información no definitiva, preparatoria, que es de interés público, no debería quedar excluida del acceso por este carácter auxiliar, salvo que pueda comportar algún perjuicio para otros derechos o intereses y la exclusión sea necesaria para su protección.

También cabe remarcar que hay que regular un procedimiento específico de acceso a la información, con un plazo para resolver que no debe ser superior a los quince días, en línea con el Reglamento 1049/2001, sobre el acceso a la información pública en poder de las instituciones comunitarias, del Parlamento Europeo y del Consejo de Europa.

La experiencia de otros países demuestra que es especialmente relevante el papel de una autoridad independiente, de forma que debería asignarse a una institución ya existente la función de promover el derecho de acceso y de revisar los supuestos que la Administración haya denegado.

Para una protección adecuada del derecho de acceso también es determinante que la ley articule mecanismos para permitir su aplicación proporcional cuando el acceso entra en conflicto con otros derechos. El derecho comparado y el propio Convenio del Consejo de Europa sobre el acceso a los documentos públicos ofrecen pautas suficientes para fijar estos mecanismos.

La mayor parte de los conflictos con el derecho de acceso tienen que ver con la protección del derecho a la intimidad personal. El informe señala que la intimidad personal debe modular, ciertamente, el derecho de acceso, pero no puede actuar como un límite absoluto al acceso y en todos los casos, sino que hay que buscar la aplicación ponderada de ambos derechos.

> **La mayor parte de conflictos con el derecho de acceso tienen que ver con la protección del derecho a la intimidad personal**

Finalmente, el informe señala que para que el derecho de los ciudadanos a obtener información pública sea plenamente reconocido es necesario, además de cambios normativos, vencer una cultura administrativa tradicionalmente reticente a permitir el acceso a la información de que dispone. Es necesario, por lo tanto, disponer de instrumentos normativos eficaces, pero también dedicar esfuerzos a convencer a los servidores públicos de que el acceso a la información pública es un auténtico derecho de los ciudadanos y que sus límites deben interpretarse de forma restrictiva y ponderada.

En el año 2012 persiste esta situación de ausencia de un marco legal homologable a los países de nuestro entorno descrita en el informe extraordinario mencionado. A pesar de ello, cabe hacer referencia a dos iniciativas legislativas que pretenden revertir esta realidad y proveer de los instrumentos jurídicos para hacer efectivo el derecho de acceso, como manifestación de los principios de transparencia y de rendición de cuentas que deben regir la actividad pública.

Por una parte, el Gobierno del Estado presentó el Proyecto de Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, en trámite en las Cortes Generales en el momento de redactar este informe. Sin ánimo de realizar una valoración exhaustiva de este proyecto, cabe remarcar sólo que, a pesar de que se inscribe en el marco definido por el Convenio 205 del Consejo de Europa, sobre acceso a documentos públicos, y que supone, en términos generales, una regulación homologable a la de nuestro entorno europeo, algunos aspectos merecen, a criterio del Síndic, una valoración crítica.

Sin ánimo de ser exhaustivos, cabe destacar que el proyecto regula tanto la obligación de publicidad activa de información de interés general como el derecho de acceso a petición, y que las excepciones al acceso y los instrumentos de ponderación en caso de conflicto con otros derechos responden, en términos generales, a los estándares internacionales y al modelo del Convenio 205 del Consejo de Europa.

Como aspectos criticables, pueden señalarse los siguientes:

Desde la perspectiva del ámbito subjetivo de aplicación de la ley, se excluye a la Administración de justicia (la actividad sujeta a derecho administrativo; no el procedimiento judicial en sentido estricto, que necesariamente debe quedar excluido) y el Proyecto no menciona específicamente a los gobiernos del Estado y autonómicos, aunque sí a las administraciones respectivas.

En lo que concierne al ámbito objetivo de aplicación, el Síndic no comparte el criterio de que se excluya la información auxiliar. Eso tiene sentido en documentos provisionales y borradores, pero es más discutible en actos o informes que se hayan tenido en cuenta en el proceso de decisión administrativa.

El Proyecto de ley prevé que la solicitud se entienda denegada si no se resuelve dentro de plazo. Éste es un aspecto especialmente controvertido. Es cierto, como ha señalado una parte de la doctrina, que ésta ha sido la opción en una parte significativa de leyes de nuestro entorno.

> **El Proyecto estatal de ley de acceso a la información pública contiene previsiones cuestionables**

Se señala como motivo para entender desestimada la petición de acceso por silencio, entre otros, la necesidad de evitar vulnerar gravemente los derechos que la valoración ponderada de la solicitud de acceso debería haber protegido con la denegación del acceso. Esto es, se aduce que la regla del silencio positivo puede comportar el acceso a la información de manera que se vulneren derechos fundamentales por la negligencia de la Administración, que debería haber denegado el

acceso dentro de plazo para evitarlo. Aun así, esta posibilidad también podría evitarse fijando límites al silencio positivo y estableciendo los supuestos en los que no podría operar.

También se han destacado, en defensa de la opción por el silencio negativo, el hecho de que abre la vía al recurso a la entidad independiente, donde se puede obtener el acceso si la denegación no está justificada, y el hecho de que el acceso siempre requiere una actuación material de la Administración (poner a disposición la información solicitada) que el silencio no genera por sí solo.

A pesar de ello, cabe señalar que el silencio negativo comporta romper la regla general establecida en procedimiento administrativo y también es contrario al criterio general de que el acceso debe ser la norma y la denegación, la excepción motivada, ya que el silencio negativo permite, en la práctica, denegar el acceso sin motivar.

Finalmente, cabe remarcar, en el ámbito de la Administración del Estado, que se ha optado por una autoridad gubernamental ya existente para asignarle las funciones de resolver los recursos contra las decisiones que deniegan el acceso. Aunque en relación con el anteproyecto sometido a consulta pública se ha reforzado la independencia de sus miembros, el Síndic considera que habría sido una mejor opción asignar esta función a un órgano de designación parlamentaria, entre los ya existentes.

Por otra parte, hay que hacer referencia a la decisión del Parlamento de Cataluña de crear una ponencia conjunta, con representación de todos los grupos parlamentarios, con el encargo de elaborar un proyecto legislativo de acceso a la información pública. Aun así, esta ponencia se dejó sin efecto con la disolución del Parlamento, sin que haya alcanzado aquel objetivo. En el momento de redactar este informe se desconoce si una vez constituido el nuevo Parlamento resultante de las elecciones del 25 de noviembre de 2012, los grupos parlamentarios acordarán recuperar aquella iniciativa y reanudar los trabajos de elaboración de una propuesta de texto legal.

La revisión de los actos como garantía para el ciudadano

La posibilidad de formular alegaciones y recursos en vía administrativa contra los actos y las decisiones de las administraciones públicas que les afectan forma parte de los derechos procesales básicos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración. Las dos facultades son manifestaciones de los derechos de participación en el procedimiento de quién tiene la condición de persona interesada en el procedimiento y de defensa de este interés ante la decisión de la Administración, y se concretan en la facultad de hacer manifestaciones y aportar elementos al procedimiento para que se tengan en cuenta a la hora de resolver (derecho a formular alegaciones) y de solicitar la revisión del acto o la resolución ante la propia administración (recursos); facultades que regulan los artículos 79 y 107, respectivamente, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

El derecho a formular alegaciones y al trámite de audiencia forma parte también específicamente del derecho a una buena administración, de conformidad con lo establecido por el artículo 22 de la Ley 26/2010, el 3 de agosto, de Régimen Jurídico y de Procedimiento de las Administraciones Públicas de Cataluña.

El derecho a participar en el procedimiento administrativo y de defensa ante las decisiones administrativas se concreta, fundamentalmente pero no exclusivamente, en el trámite de audiencia a la persona interesada en el procedimiento y el derecho a formular recurso. La regla general en procedimiento administrativo es que pueden recurrirse los actos que ponen fin al procedimiento o los actos que, a pesar de ser de trámite, impiden su continuación, resuelven directa o indirectamente sobre el fondo del asunto, o bien causan indefensión o un perjuicio irreparable a derechos o intereses legítimos (artículo 107 de la Ley 30/1992).

Sin embargo, algunas normas sectoriales han suprimido, en determinados supuestos y cuando concurren las circunstancias que en cada caso la ley explicita, la facultad de formular recurso en vía administrativa. En este mismo capítulo de administración pública se hace referencia al supuesto de pago bonificado de la denuncia en un procedimiento sancionador de tráfico, que implica, de acuerdo con la redacción vigente del artículo 80 del Texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, y modificado por la Ley 18/2009, de 23 de noviembre (en adelante, Ley de Seguridad Vial), que se considere que la denuncia se transforma en resolución firme en vía administrativa de forma que no es posible formular recurso en vía administrativa, excepto el extraordinario de revisión.

Más allá de la valoración que se hace de esta previsión legal, que recoge otro epígrafe del informe, hay que considerar irregular la aplicación de esta limitación del derecho a la defensa a otros supuestos que no sean los estrictamente recogidos por la norma.

> **Las limitaciones al derecho de recurso administrativo sólo las puede fijar una norma con rango de ley y deben interpretarse restrictivamente**

Así, en relación con la Ley de Seguridad Vial, el Síndic ha destacado que el artículo 81.5 de la Ley de Seguridad Vial establece que si la persona denunciada no formula alegaciones ni abona el importe de la multa en el plazo de quince días naturales siguientes al de la notificación de la denuncia, éste tiene el efecto de acto resolutorio del procedimiento sancionador. En este supuesto, la sanción puede ejecutarse transcurridos treinta días naturales desde la notificación de la denuncia.

Sin embargo, es preciso no confundir resolución ejecutiva con resolución firme en vía administrativa, de forma que la previsión legal mencionada habilita a la Administración a ejecutar la sanción transcurridos treinta días desde la notificación de la denuncia si previamente la persona denunciada no ha formulado alegaciones, pero no excluye la posibilidad de formular recurso de reposición.

Ciertamente, el artículo 138.3 de la Ley 30/1992 establece que la resolución sancionadora es ejecutiva cuando ponga fin a la vía administrativa, previsión que coincide con lo establecido por el artículo 81.5 de la Ley de Seguridad Vial señalado anteriormente. Sin embargo es preciso distinguir los actos que ponen fin a la vía administrativa de los que son firmes en vía administrativa, ya que los primeros, de conformidad con el artículo 116 de la Ley 30/1992,

admiten recurso de reposición, mientras que los actos firmes en vía administrativa sólo admiten el recurso extraordinario de revisión, cuando sea procedente, de acuerdo con el artículo 118 de la Ley 30/1992.

La Ley de Seguridad Vial no altera el régimen general de recursos administrativos que fija la Ley 30/1992, en relación con la denuncia contra la cual no se ha formulado alegaciones, que se convierte en acto resolutorio y ejecutable, pero no firme en vía administrativa. Así, el artículo 82.2 de la Ley de Seguridad Vial establece que en el supuesto de que haya resolución sancionadora expresa o en el supuesto de que la denuncia tenga efectos de resolución, porque no se han formulado alegaciones ni se ha hecho pago en plazo, puede formularse recurso potestativo de reposición.

Los tribunales calificadores deben motivar la puntuación otorgada cuando el interesado lo pide de forma expresa

Por lo tanto, el hecho de que la denuncia tenga efectos de acto resolutorio del procedimiento sancionador no significa que sea un acto firme contra el cual no pueda interponerse recurso. Para que fuese así, cabría la necesidad de que la Ley de Seguridad Vial lo previese de forma expresa, como pasa en el caso del artículo 80 de la Ley en relación con el procedimiento abreviado, que finaliza con el pago bonificado y no admite recurso en vía administrativa, excepto el extraordinario de revisión.

El Síndic ha querido destacar que cualquier medida que suponga una limitación de los derechos de las personas debe tener cobertura legal expresa y no puede fundamentarse en una interpretación que no tenga un respaldo expreso en el articulado de la norma legal o que comporte la aplicación analógica de una restricción que la ley ha previsto para otro supuesto.

En relación con el derecho a impugnar las decisiones de la Administración, pero desde la perspectiva de quien participa en un procedimiento selectivo, cabe hacer referencia a la facultad de cuestionar las decisiones de los tribunales calificadores y de obtener una respuesta motivada a la reclamación, en los términos que prevé el artículo 54.2 de la Ley 30/1992. En este sentido, el Síndic ha destacado que el Tribunal Supremo (Sentencia de 14 de julio de 2000) ha señalado que esta obligación de motivar no se refiere a los dictámenes del tribunal calificador, sino a la resolución que ponga fin al procedimiento de selección.

Por lo tanto, puede considerarse que, en principio, es suficiente que el órgano de selección dé a conocer la puntuación que exteriorice la calificación otorgada. Ahora bien, cuando la persona interesada solicite de forma expresa la motivación de la puntuación, la jurisprudencia añade que hay que motivar el juicio técnico del órgano calificador, a fin de cumplir con el mandato de interdicción de la arbitrariedad. Y la exigencia de motivación implica atender la obligación de explicar las razones que han conducido a emitir el juicio técnico cuando hayan sido solicitadas de forma expresa. En este sentido, cabe remarcar que el Tribunal Supremo ha señalado (Sentencia de 25 de enero de 2010) que “la revisión de la calificación es un trámite esencial, y aunque las bases no lo prevean de forma expresa, la falta de previsión expresa no equivale necesariamente a su prohibición”.

Quejas 04526/2011 y 05114/2011

Dos personas que participaron en un concurso oposición para el acceso a la función pública docente presentaron queja al Síndic por el desacuerdo con la respuesta que recibieron a la solicitud de revisión que habían remitido a los tribunales de la convocatoria.

El Síndic consideró que, en estos dos casos, la respuesta dada no cumplía con los parámetros establecidos por el Tribunal Supremo sobre cuál debería ser el contenido mínimo de la motivación de la decisión técnica de los tribunales calificadores, de acuerdo con las consideraciones que se han expuesto, y recomendó al Departamento de Enseñanza que hiciera llegar a las personas interesadas un informe del tribunal calificador que diese una respuesta suficientemente motivada a las cuestiones planteadas.

El mencionado departamento no aceptó esta recomendación, pero sí la de registrar todas las reclamaciones contra la calificación de los tribunales evaluadores, que se formuló en el marco de la misma queja.

Queja 02891/2012

Ante la falta de respuesta a un escrito dirigido al Servicio Catalán de Tráfico en relación con dos sanciones de tráfico, este organismo indicó al Síndic que la persona interesada no había pagado la multa ni había formulado alegaciones en los quince días siguientes a la notificación de la denuncia. El Servicio Catalán de Tráfico no admitió a trámite este recurso porque consideraba que, al amparo del artículo 81.5 de la Ley de Seguridad Vial, la denuncia había devenido acto resolutorio y no podía formularse recurso administrativo.

El Síndic sugirió al Servicio Catalán de Tráfico que revisase esta decisión, porque entendía que contra la denuncia, convertida en acto resolutorio, la persona interesada podía formular recurso de reposición, de conformidad con las consideraciones que se han expuesto en este epígrafe. Esta resolución está pendiente de aceptación en el momento de redactar este informe.

El derecho a no aportar documentos ya facilitados previamente a la Administración

El artículo 35, letra f, de la Ley 30/1992, de carácter básico, establece que los ciudadanos sólo están obligados a aportar los documentos exigidos por las normas que regulan el procedimiento correspondiente, y siempre y cuando no se encuentren ya en poder de la administración actuante.

Posteriormente, la Ley estatal 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, regula la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa y establece, en el artículo 6.2, letra b, el derecho de los ciudadanos a no aportar los datos y los documentos que estén en poder de las administraciones públicas y la obligación específica para que éstas utilicen los medios electrónicos para obtener esta información.

> **El derecho a no presentar documentos ya aportados debe extenderse a los documentos accessibles electrónicamente**

Por lo tanto, esta ley comporta un avance significativo en relación con el reconocimiento del derecho a no aportar datos y documentos ya facilitados anteriormente, si bien circunscrito al ámbito de la Administración electrónica, en la medida en que incorpora un mandato específico para las administraciones para que obtengan estos datos y documentos con medios electrónicos. En definitiva, es un paso adelante en relación con la regulación poco precisa del artículo 35, letra *f*, de la Ley 35/1992, al incorporar la obligación de la Administración de acceder directamente a esta información con medios telemáticos, con la autorización del titular de la información cuando sea necesario.

El artículo 25.4 de la Ley catalana 26/2010 también regula este derecho en términos similares a la Ley 30/1992, con la especificidad de que el derecho a no volver a aportar documentos ya facilitados previamente no hace referencia sólo a los que estén en poder de la administración actuante (aquella a quien dirige la solicitud), sino de cualquier administración pública, si bien en este caso se les puede requerir que faciliten información sobre el expediente, actuación o archivo en que se encuentra el dato o documento. Amplía, pues, el alcance del derecho, de forma coherente con la regulación de los derechos de los ciudadanos en la relación electrónica con la Administración, que incorpora la Ley estatal 11/2007, de 22 de junio, mencionada. Esta previsión también responde a un estado de desarrollo de las relaciones electrónicas con la Administración que es muy diferente al que había en el momento en el que se aprobó la Ley básica de régimen jurídico de las administraciones, en que la tramitación electrónica era prácticamente inexistente.

En cualquier caso, todas estas disposiciones legales tienen en común que pretenden reducir la carga para el ciudadano de presentar reiteradamente unos mismos documentos en diferentes procedimientos. Así, desde la perspectiva de la finalidad pretendida, hay que tener en cuenta que el ejercicio de este derecho no puede comportar al ciudadano un perjuicio o una carga superior al que se pretende evitar. Eso sucedería si el ejercicio de este derecho pudiese comportar una interrupción más o menos prolongada del procedimiento o retrasase significativamente su tramitación.

En este sentido, y si se parte de la configuración establecida en el artículo 25.4 de la Ley 26/2010, hay que remarcar que la efectividad real del derecho a no aportar los documentos en poder de cualquier administración pública dependerá, en buena medida, de la organización y del grado de accesibilidad de los archivos administrativos y, muy especialmente, de la posibilidad de acceder telemáticamente a su contenido; esto es que los datos que el documento recoge figuren en un archivo electrónico y que éste esté disponible en red –con la autorización previa de la persona interesada cuando sea necesario– para los organismos y las administraciones que necesiten hacer uso de los mismos.

> **Es preciso que todas las administraciones tengan acceso a la plataforma electrónica PICA y que aporten datos**

De acuerdo con este marco normativo, el Síndic ha destacado la necesidad de que las administraciones utilicen la plataforma PICA, que gestiona el Consorcio Administración Abierta

de Cataluña, y que aporten datos, y que esta información también esté disponible para los entes locales, con la finalidad de evitar solicitarla a la persona interesada de forma reiterada desde diferentes administraciones y para procedimientos diversos.

Desde la misma perspectiva, hay que remarcar, asimismo, que el progresivo incremento de contenidos y de administraciones adheridas a esta plataforma electrónica debe ser un buen instrumento para hacer efectiva la finalidad de agilizar el acceso de los ciudadanos a las administraciones y reducirles la carga de aportar documentos y acreditar las situaciones o el cumplimiento de los requisitos que exige cada procedimiento.

Si se considera, en los términos expuestos, que el ciudadano no está obligado a aportar documentos que ya ha facilitado previamente ante otra administración cuando esta información es accesible electrónicamente, la vulneración de este derecho es aún más evidente, y el Síndic así lo ha destacado, por ejemplo, cuando se ha desestimado una solicitud por no haber acreditado el cumplimiento de los requisitos exigidos, pese a que la persona interesada ya había acreditado previamente su cumplimiento en otro procedimiento ante la misma administración.

Queja 00073/2011

La queja hace referencia a la exclusión de una solicitud para participar en un proceso de selección del personal interino para el acceso a la constitución de las bolsas de personal del cuerpo de administración procesal y administrativa que gestiona el Departamento de Justicia.

En concreto, no se había admitido la solicitud de la promotora de la queja porque no había acreditado el cumplimiento de los requisitos para participar en la convocatoria. Sin embargo, el Síndic destacó que la misma persona ya había sido destinada a un juzgado porque había formado parte de la bolsa de interinos del cuerpo de tramitación procesal y administrativa, en virtud de una resolución anterior que exigía la acreditación de los mismos requisitos.

Por esta razón, el Síndic consideró que el Departamento de Justicia no podía posteriormente excluir a la persona interesada en relación con unos requisitos cuya acreditación ya obraba en su poder. Consecuentemente, sugirió al departamento mencionado que revisase la decisión de excluir a la promotora de la queja del proceso selectivo. El departamento mencionado no aceptó esta sugerencia.

El pago bonificado en el procedimiento sancionador

Ley 17/2005, de 19 de julio, por la que se regula el permiso y la licencia de conducción por puntos y se modifica el texto articulado de la Ley de Tráfico, modificaba el plazo durante el cual la persona interesada podía beneficiarse del pago anticipado de la multa con la reducción del 30%, y determinaba que el pago anticipado con la reducción implicaba únicamente la renuncia a formular alegaciones y la finalización del procedimiento sin necesidad de dictar resolución expresa, sin perjuicio de la posibilidad de interponer los recursos correspondientes.

Estas previsiones fueron modificadas por 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, aprobada por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, en materia sancionadora. El nuevo redactado establece que una vez la persona sancionada efectúa el pago de la multa, con la reducción del 50%, finaliza la vía administrativa, sin necesidad de que la Administración tenga que dictar resolución expresa, y sólo con la posibilidad de poder impugnar la sanción ante el orden jurisdiccional contencioso-administrativo.

Desde la entrada en vigor de esta ley, el Síndic ha recibido muchas quejas de los ciudadanos, que consideran que se les vulnera el derecho de defensa, puesto que la única posibilidad que tienen es acudir a la vía judicial.

Por este motivo, se abrió una actuación de oficio, que ha concluido en el año 2012, para estudiar las consecuencias jurídicas que comporta la modificación normativa operada por la nueva Ley de Tráfico, en relación con el pago con bonificación de las sanciones.

> **La imposibilidad de presentar recurso contra una multa en vía administrativa va en detrimento de los derechos de los administrados**

En el estudio elaborado por el Síndic, se ha hecho un análisis del derecho comparado en esta materia, del cual se concluye que Italia y Francia también tienen articulado un sistema de pago de sanciones de forma reducida, y que sólo en Italia el pago reducido puede ser objeto de recurso en vía administrativa.

También se ha recogido el estudio que ha realizado el Defensor del Pueblo, que considera que no se infringe el derecho a la tutela judicial efectiva, ya que el ciudadano tiene pleno acceso a la jurisdicción contenciosa administrativa. Entiende que el objetivo de la reforma es que cuando el ciudadano realmente ha infringido una norma y ha sido sancionado el procedimiento administrativo finalice rápidamente, con un notable ahorro de tiempo y costes, y con una rebaja de la sanción.

Por su parte, el Síndic considera que la posibilidad de gozar de una reducción del 50% en la cuantía de la sanción, evidentemente, supone un beneficio para la persona administrada, y a la vez también para la Administración, ya que se traduce en la eliminación de trámites administrativos, lo cual agiliza la labor administrativa, se suprime la necesidad de dictar resolución expresa y, por lo tanto, se evita la tramitación del expediente sancionador correspondiente. Sin embargo, este descuento, que puede interesar a las dos partes, no debería implicar una renuncia total del ciudadano a poder defender sus derechos si lo considera oportuno.

Por lo tanto, la imposibilidad de poder presentar un recurso en vía administrativa sí que comporta una vulneración del derecho de defensa de los ciudadanos, que se ven directamente obligados a plantear su discrepancia en los juzgados de lo contencioso-administrativo, con el esfuerzo económico y de tiempo que implica acudir a la vía judicial. Con la nueva Ley 10/2012, de 20 de noviembre, por la que se regulan determinadas tasas en el ámbito de la Administración de Justicia y del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses, se hace más patente esta circunstancia, puesto que se exigirá una cantidad fija en función de cada clase de proceso, que en el orden jurisdiccional contencioso-administrativo se ha establecido en 200 euros para un procedimiento abreviado y 350 euros para uno ordinario. Por estas circunstancias, en la mayoría de los casos, es más sencillo pagar una multa de tráfico que recurrir ante la jurisdicción contencioso-administrativa.

Por otra parte, el pago con reducción no comporta en muchos casos el reconocimiento de la

comisión de la infracción, sino que la persona denunciada hace uso de este beneficio para evitar el pago de una sanción de mayor importe, que es el resultado de la tramitación del procedimiento sancionador, ante la desconfianza de que este procedimiento pueda resolverse de forma favorable a sus intereses.

> **El descuento del 50% de la sanción no debería implicar una renuncia total del ciudadano a poder defender sus derechos**

El Síndic considera que el derecho de defensa de la persona imputada en un procedimiento sancionador requiere, como mínimo, poder tener la posibilidad de presentar los recursos administrativos correspondientes, como garantía del derecho de defensa, que debe estar al alcance de cualquier persona.

Por ello se trasladó el estudio a los grupos parlamentarios en las Cortes, como órgano titular de la potestad legislativa de ámbito estatal, por si consideraban oportuno impulsar una posible modificación normativa.

El 14 de mayo de 2012, la Mesa del Congreso de Diputados acordó el debate en la sede de la Comisión sobre Seguridad Vial y Movilidad Sostenible de la proposición no de ley presentada por el grupo parlamentario mixto, la cual incluía las aportaciones del Síndic, sobre el reconocimiento del derecho de defensa administrativa de la persona imputada en cuanto al pago con bonificación en un procedimiento sancionador de la Ley de Tráfico. Esta proposición no de ley instaba al Gobierno español a modificar, en un plazo de seis meses, la Ley de Tráfico. Sin embargo, la proposición no de ley debatida en la Comisión fue rechazada en fecha 23 de mayo de 2012.

Queja 04632/2011

La promotora de la queja manifiesta su disconformidad con la imposibilidad de pagar la sanción administrativa de tráfico con bonificación y a la vez presentar alegaciones contra la sanción. Por una parte, el Síndic informó a la persona interesada del contenido del artículo 80 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 de Motor y Seguridad Vial, que establece que, una vez efectuado el pago voluntario de la multa, se tiene por finalizado el procedimiento sancionador, lo cual implica la renuncia a formular alegaciones.

Por otra parte, se le informó de la existencia de la actuación de oficio que había iniciado el Síndic en relación con esta cuestión y, una vez finalizado el estudio, se le hicieron llegar las consideraciones.

El pago con reducción de la percepción mínima

El artículo 52 de la Ley 26/2009, del 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, Financieras y Administrativas, modificó los apartados 3 y 4 del artículo 52 de la Ley 7/2004, de 16 de julio, de medidas fiscales y administrativas, en cuanto al transporte público de viajeros. En concreto, regula la imposición de la percepción mínima en el supuesto de que el usuario o usuaria viaje sin billete, con un título de transporte no validado o con un título de transporte no válido por las características del trayecto o del usuario o usuaria.

En lo que concierne al importe de la percepción mínima, la resolución del Departamento de Territorio y Sostenibilidad (TES/3013/2011, de 21 de diciembre) lo fija en 100 euros a partir del 1 de febrero de 2012.

La mayoría de las quejas recibidas de usuarios de Transportes Metropolitanos de Barcelona (TMB) hacen referencia a la falta de información a las personas a las que se impone la percepción mínima de posibilidad de abonarla con la reducción del 50%.

Las quejas ponen de manifiesto que los interventores informan de la posibilidad de presentar alegaciones contra la imposición de la percepción mínima, pero no de la posibilidad de abonar el importe reducido. En consecuencia, cuando los usuarios se personan en las oficinas de TMB para formular alegaciones, sólo tienen la posibilidad de pagar el importe total de la percepción, ante la advertencia de la incoación de un expediente sancionador con consecuencias económicas aún más desfavorables.

> **El personal que inspecciona los títulos de transporte debe dar información clara sobre el pago de la percepción mínima**

En la información que TMB trasladó al Síndic, se indica que el personal que interviene en la inspección de los títulos, manifiesta cumplir con el protocolo establecido, que incluye la obligación de informar, verbalmente o por escrito, sobre la posibilidad de abonar la percepción mínima en el momento de la intervención y obtener una bonificación del 50% sobre el precio establecido. Aun así, la percepción del Síndic es que no en todos los casos se ha facilitado efectivamente esta información.

Por este motivo, considera que para garantizar el derecho de las personas a efectuar el pago de la percepción mínima con descuento, el personal al servicio de TMB debe facilitar esta información, ya que si los usuarios no la reciben en el momento, una vez se lee posteriormente, ya no está a su alcance la posibilidad de obtener el descuento previsto.

Por ello, el Síndic ha solicitado a TMB que revise las instrucciones que se dan al personal interventor en relación con esta cuestión para garantizar que esta información se facilita a todo el mundo y de forma clara.

Otra cuestión controvertida es cómo se efectúa el pago de los 50 euros en el momento de la intervención. Si se parte de la premisa de que se informa a la persona intervenida de la posibilidad de abonar 50 euros si efectúa el pago de la percepción mínima al momento y ante el interventor, debe tenerse presente que a menudo las personas intervenidas no disponen de esta cantidad en efectivo para efectuar el pago en aquel preciso momento.

> **El plazo actual para pagar la percepción mínima de sanciones de transporte público con la reducción del 50% es insuficiente**

Por otra parte, tampoco parece que exista la opción de efectuar un pago con otros medios, ni tampoco es factible que la persona que tenga la intención de efectuar el pago con bonificación tenga al alcance otras posibilidades. En definitiva, si una persona quiere efectuar el pago de los 50 euros en el momento de la intervención debe disponer de este dinero.

Por esta razón, el Síndic considera que es necesaria una opción alternativa para que los usuarios de los sistemas de transporte donde se aplica la percepción mínima dispongan de un plazo más amplio (las 48 horas posteriores a la intervención podrían ser suficiente) para efectuar el pago de esta percepción con bonificación, mediante los sistemas o mecanismos que la Administración considere adecuados.

En este sentido, hay otras normas que regulan situaciones que podrían tener una naturaleza similar a la planteada, como la Ley 18/2009, de 23 de noviembre, la Ordenanza de medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público de Barcelona y también la Ordenanza reguladora del procedimiento sancionador del Ayuntamiento de Barcelona. En estos casos, se permite obtener una rebaja de la sanción si se paga de forma inmediata y se da un margen de tiempo para poder efectuar el pago bonificado antes de incoar el expediente sancionador.

Más allá de las especificidades de la percepción mínima en relación con las sanciones pecuniarias, el Síndic entiende que si se ha previsto la posibilidad de efectuar el pago bonificado, esta opción debe ser razonablemente factible en todas las circunstancias y que hay que adoptar las medidas necesarias para facilitar su ejercicio a las personas que opten por esta posibilidad, con un plazo razonable para acogerse y opciones de pago análogas a las previstas para otros supuestos.

Las consideraciones anteriores han llevado al Síndic a recomendar al Departamento de Territorio y Sostenibilidad la modificación del artículo 52 de la Ley 26/2009, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, Financieras y Administrativas, en el sentido de incorporar un plazo de 48 horas desde la notificación de la denuncia para hacer efectivo el pago bonificado, así como el establecimiento de mecanismos alternativos al pago en mano al interventor para hacer efectivo este pago bonificado.

Quejas 03213/2012 y 03925/2012

Los promotores de cada una de las quejas denunciaban que ante la imposición de la percepción mínima para viajar sin título, los interventores de TMB no les informaron sobre la posibilidad de abonar el importe de la percepción con el descuento del 50% si lo efectuaban en aquel momento. TMB informó al Síndic que el personal que interviene en la inspección de los títulos manifiesta que cumple con el protocolo establecido, que incluye la obligación de informar, verbalmente o por escrito, sobre la posibilidad de abonar la percepción mínima en el momento de la intervención y obtener así de una bonificación del 50% sobre el precio establecido. Y que en el supuesto de que se detecte boletín de denuncia sin la información transcrita el expediente se archiva por error de principio.

Ante la evidencia que en el boletín de denuncia facilitado no constaba en ninguna parte la posibilidad de poder efectuar el pago de este importe reducido, el Síndic sugirió la revisión de la percepción mínima impuesta. En el primero de los casos, la Administración ha atendido la sugerencia.

Las notificaciones en el procedimiento sancionador de tráfico

La gran mayoría de las quejas recibidas por el Síndic en materia de notificaciones en procedimiento sancionador de tráfico tienen relación con defectos a la hora de practicarlas y la indefensión que esta actuación irregular puede causar en las personas administradas.

Año tras año se plantean las mismas problemáticas en relación con las notificaciones administrativas: intentos de notificación a direcciones incorrectas, intentos de notificación con resultado de "desconocido" o de "ausente" o casos en los que las personas interesadas niegan que se les haya dejado aviso en el buzón de los intentos de notificación. También continúan siendo habituales las quejas de las personas que manifiestan que el primer conocimiento que tienen de una determinada sanción es cuando reciben la providencia de apremio, es decir, una vez iniciada la vía ejecutiva.

Las diferentes casuísticas en torno a la práctica de las notificaciones fueron tratadas ampliamente en los informes anuales de los años 2005, 2006 y 2008.

Dada la reincidencia de las quejas, el Síndic ha abierto una actuación de oficio para estudiar cómo una mala praxis en la práctica de las notificaciones puede comportar la vulneración del derecho de defensa de las personas afectadas.

> **Las irregularidades en la práctica de las notificaciones provocan indefensión en los ciudadanos**

El estudio ha tenido como punto de partida, además de las quejas que se reciben y se tramitan en esta institución, el análisis de lo que ya se ha puesto de manifiesto en esta materia en los informes anuales que el Síndic presenta al Parlamento y el estudio de la normativa y la jurisprudencia existente sobre notificaciones de tráfico.

Si la notificación es un trámite esencial en la gestión administrativa –ya que de la práctica de este trámite depende la eficacia de los actos que afectan a derechos e intereses legítimos de los ciudadanos–, en materia sancionadora, el rigor formal de las notificaciones debe ser aún más esmerado. Con el objetivo de contribuir a este objetivo, el Síndic ha trasladado una serie de consideraciones y recomendaciones a las administraciones susceptibles de notificar actos administrativos en materia de tráfico, circulación de vehículos de motor y seguridad vial, sea en vía administrativa o en vía ejecutiva.

En primer lugar, el Síndic entiende que hay que notificar personalmente el acto o la resolución en el domicilio real de la persona interesada, cuando la Administración tiene posibilidades efectivas de conocerlo. En cualquier caso, antes de recurrir a la notificación edictal, deben haberse agotado todas las posibilidades de notificar personalmente y la Administración debe haber llevado a cabo las actuaciones de investigación necesarias para intentar encontrar una dirección donde practicar con éxito las notificaciones.

Por otra parte, hay que tener presente que las irregularidades que las quejas reflejan en ocasiones también remiten a la prueba de la práctica del intento de notificación personal de acuerdo con los requisitos establecidos. En relación con la notificación, la ley no otorga una presunción de certeza a las manifestaciones del agente notificador, pero tampoco impone a la Administración una carga probatoria específica en relación con las circunstancias de esta notificación.

Por este motivo, debe exigirse a Correos o a la entidad que practica las notificaciones responsabilidades por la notificación postal defectuosa. Y, en el caso de empresas privadas, hay que establecer protocolos e instrumentos de control sobre la práctica de las notificaciones.

En cualquier caso, puede solicitarse al operador del servicio postal universal que, a instancia de la administración correspondiente, incorpore al expediente un certificado acreditativo de las circunstancias de la práctica de la notificación, en los supuestos en los que la persona interesada denuncie irregularidades en la notificación.

Otra forma de mejorar la eficacia del procedimiento de tráfico es mediante la implantación de la Administración electrónica en el ámbito de las notificaciones. En este sentido, la nueva Ley de Tráfico ha creado la Dirección Electrónica Viaria (DEV), que es un sistema de notificación electrónica específico en materia de tráfico. Sin embargo, en la práctica, esta posibilidad no se ha traducido en una herramienta de la cual las personas físicas hagan uso y que sirva para mejorar la manera de relacionarse con la Administración. En todo caso, esta situación puede ser fruto del desconocimiento de la existencia de la DEV.

También es cierto que los costes de implementación de la DEV hace que muchos ayuntamientos aún no practiquen las notificaciones por este sis-

tema electrónico, a pesar de que la notificación telemática puede comportar un ahorro de costes si se hace un uso generalizado de la misma y, a todos los efectos, la incorporación de las nuevas tecnologías puede facilitar la relación entre los ciudadanos y la Administración.

> **Hay que promover la notificación electrónica como mecanismo de mejora de la eficacia del procedimiento de tráfico**

Por ello, el Síndic ha recomendado que se promueva el uso de la notificación electrónica, con fórmulas de cooperación, si procede, en todas las administraciones catalanas con competencias en materia de Tráfico.

Por otra parte, también debería promoverse la adhesión voluntaria a la DEV de las personas físicas, como medio para favorecer la eficacia de la acción notificadora y la reducción de los costes asociados a la notificación postal. Por contra, debería restringirse la obligación legal de recibir las notificaciones a la dirección electrónica de vehículos en los sectores de actividad de los que pueda presumirse el uso habitual de medios de comunicación electrónica.

Finalmente, el Síndic considera que una buena opción para evitar practicar notificaciones telemáticas que no lleguen materialmente a las personas jurídicas, y en términos similares a los previstos en el ámbito tributario, sería regular la exclusión de treinta días al año de las fechas en las que puede practicarse la notificación electrónica en materia de tráfico.

Queja 00371/2012

La promotora de la queja manifiesta que ha tenido conocimiento de una sanción de tráfico, en vía ejecutiva, cuando ha recibido la providencia de apremio del Ayuntamiento de Barcelona.
El Síndic constató que los intentos de notificación de la denuncia se efectuaron en el domicilio correcto, si bien fueron infructuosos, y el agente notificador hizo constar que los vecinos no conocían a la persona interesada y que no constaba su nombre en el buzón. De acuerdo con el Reglamento que regula la prestación de los servicios postales, para entregar una notificación en el buzón no es obligatorio que figure el nombre y los apellidos de la persona residente en la vivienda.

De acuerdo con el Dictamen núm. 16/2011, emitido por la Autoridad Catalana de Protección de Datos, si desde la vertiente de protección de datos de carácter personal se permite el uso de buzones comunitarios, con más motivo debe aceptarse que la notificación de un acto administrativo pueda dejarse en el buzón domiciliario del particular, a pesar de que no consten su nombre y apellidos.
El Síndic sugirió al Instituto Municipal de Hacienda que retrotrajese las actuaciones llevadas a cabo en el expediente sancionador al momento de la notificación de la denuncia, para que la persona interesada pudiese optar por efectuar el pago con reducción de la multa o presentar las alegaciones que considerase conveniente. Esta sugerencia está pendiente de respuesta por parte de la Administración.

Queja 03853/2012

El Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona intentó notificar la denuncia y la resolución sancionadora a la dirección que constaba en el registro de conductores de la Dirección General de Tráfico, con resultado de dirección inexistente.

Ante este resultado, la Administración llevó a cabo la notificación edictal, sin realizar ninguna actuación de investigación para encontrar otra dirección de la persona denunciada. Esta situación generó indefensión a la persona interesada, quien conoció la sanción cuando recibió la notificación de embargo.

El Síndic sugirió que se retrotrajesen las actuaciones al momento de la notificación de la denuncia de tráfico en alguna otra dirección de la persona interesada de la cual tuviese conocimiento la Administración. Esta sugerencia está pendiente de respuesta por parte de la Administración.

Acceso a la información contractual

La actividad pública de contratación tiene una relevancia especial desde la perspectiva del principio de transparencia, entendido como instrumento de control democrático sobre el ejercicio del poder público y de rendición de cuentas de los poderes públicos ante la sociedad. En la medida en que es uno de los ámbitos en los que se manifiesta singularmente el poder de gasto de las administraciones, el acceso a la información contractual es especialmente relevante desde esta perspectiva de control sobre el ejercicio del poder público.

Por esta razón, en este ámbito, el acceso a la información es objeto de una atención especial en las normas contractuales de la Unión Europea y, en general, en las leyes sobre transparencia y acceso a información pública; así como en el caso del Proyecto de Ley de Transparencia, acceso a la información y buen gobierno, actualmente en trámite en las Cortes Generales.

Sin embargo, la transparencia no es el único principio al que responde el acceso a la información de los contratos que formaliza la Administración. Así, por ejemplo, el acceso del licitador a la información relevante sobre la adjudicación del contrato también debe considerarse desde la perspectiva de su condición de interesado en el proceso de contratación.

> **El derecho a acceder a la información contractual implica el derecho a obtener copia y la excepción debe ser motivada**

Esta circunstancia comporta un plus de legitimidad en el derecho a acceder a la información necesaria para ejercer su derecho de defensa, y la Ley de Contratos del Sector Público ha querido proteger especialmente este derecho, no sólo desde la perspectiva del principio de transparencia de la contratación pública, sino también para garantizar la libre concurrencia y la igualdad de trato entre todos los licitadores.

El Síndic ha señalado, con motivo de una queja de un licitador a un contrato de producción audiovisual, que en la contratación pública el principio de confidencialidad no tiene un carácter absoluto, sino que debe aplicarse de forma ponderada con el resto de principios también aplicables a este ámbito de actividad, especialmente los de transparencia y concurrencia.

En este sentido, el conflicto entre el derecho a la confidencialidad del contenido de la oferta y los principios de transparencia y concurrencia debe resolverse ponderando estos derechos y teniendo en cuenta que el derecho de acceso del licitador que no ha resultado adjudicatario está directamente conectado con su derecho a participar en condiciones de igualdad y a impugnar la adjudicación, lo que le otorga una protección especial. La propia Ley ofrece, en su artículo 140, un parámetro de ponderación de estos principios y los derechos que se derivan de los mismos, cuando establece que el licitador tiene derecho a fijar que determinados contenidos de su oferta, que considere que pueden afectar al secreto comercial o la propiedad intelectual, no puedan divulgarse.

> **Sólo puede excluirse del acceso la información concreta que afecte al interés comercial del licitador**

De acuerdo con ello, el Síndic ha señalado que el licitador debe tener acceso, cuando lo solicite de forma expresa, a la información relativa a la adjudicación del contrato, incluida la de la oferta que resultó adjudicataria, a excepción de los documentos de la oferta que el empresario que la ha propuesto haya designado de forma expresa como confidenciales; pero sólo de éstos y no del resto.

Asimismo, ha destacado que el derecho de acceso a la información contractual comporta, a todos los efectos, el derecho a obtener copia de los documentos de la oferta del adjudicatario que le sean exhibidos. A pesar de eso, el órgano de contratación puede negar esta copia, pero sólo en relación con documentos concretos y justificándolo en un riesgo cierto de vulneración de derechos del adjudicatario (fundamentalmente, los relativos a la propiedad intelectual e industrial) que puedan derivarse del hecho de obtener esta copia.

Cuando es un tercero que no ha participado en el proceso de contratación el que solicita acceder a información de las ofertas, la Ley de Contratos del Sector Público no ofrece una protección especial a este derecho de acceso, más allá de la que se derive estrictamente del principio de transparencia en la contratación pública. A su vez, este acceso está limitado de forma expresa por el secreto comercial de la oferta del adjudicatario.

Sin embargo, el Síndic ha querido destacar que, en este caso, tampoco la exclusión de la información relativa a la oferta puede ser genérica y automática, sino que el órgano de contratación debería valorar singularmente en cada caso si el acceso podría afectar al secreto técnico y comercial y, sólo en este caso, denegar motivadamente el acceso, y en relación sólo con los documentos concretos que se considere que le afectan, no a toda la oferta. Por contra, extender la denegación del acceso a todos los documentos que conforman la oferta, de forma automática y sin ninguna valoración singular, comportaría una restricción del derecho de acceso de los ciudadanos a la información contractual que no está amparada por el artículo 153 de la Ley de Contratos del Sector Público.

En términos similares, los artículos 153 y 154 de la Ley de Contratos del Sector Público determinan que la publicación de la adjudicación en el perfil de contratante de la administración correspondiente puede excluir datos sobre la adjudicación cuando el órgano de contratación considere, de forma motivada, que su divulgación puede perjudicar intereses comerciales legítimos de empresas públicas o privadas o bien la competencia leal entre ellas.

Queja 02230/2010

Una empresa que participó como licitadora en el proceso de contratación de servicios de doblaje para la Corporación Catalana de Medios Audiovisuales acudió al Síndic porque, en desacuerdo con la decisión de adjudicación, quería conocer el contenido de la oferta adjudicataria y la motivación de la adjudicación.

De acuerdo con la sugerencia del Síndic, la Corporación le permitió acceder al contenido de la oferta de la empresa adjudicataria y a la valoración de las ofertas que efectuó el órgano de contratación. Sin embargo, no pudo hacer copias de los documentos que configuraban la oferta de la adjudicataria.

El Síndic destacó que negar la posibilidad de hacer copias es una forma de restringir el derecho de acceso del licitador y formuló la recomendación que se ha descrito en este epígrafe, en el sentido de que una mención genérica del principio de confidencialidad no era suficiente para denegar la copia de los documentos que conforman la oferta.

Queja 01665/2011

Los trabajadores de una empresa subcontratada por la adjudicataria de un contrato de mantenimiento informático formalizado por el Departamento de Territorio y Sostenibilidad solicitaron acceder a los documentos relativos a la adjudicación del contrato y a las ofertas presentadas.

Los promotores de la queja habían solicitado acceder a la mayor parte de los documentos que solicitaban. Sin embargo, se habían excluido del acceso las ofertas técnicas de los licitadores, porque se consideró que estos documentos eran susceptibles de contener secretos técnicos y comerciales de las empresas que habían presentado las ofertas.

Consecuentemente, el Síndic formuló la sugerencia sobre el alcance de esta limitación, de acuerdo con los preceptos de la Ley de Contratos del Sector Público que regulan la difusión de la información contractual y el acceso de terceros a esta información. El Departamento de Territorio y Sostenibilidad aceptó esta sugerencia.

Licencias y autorizaciones para el uso privativo del dominio público: el caso singular del uso de equipamientos deportivos

El uso privativo de los bienes de dominio público municipal está regulado en el capítulo 1 del título 3 del Reglamento de patrimonio de los entes locales, aprobado por el Decreto 336/1988, de 17 de octubre, que determina que el otorgamiento de licencias para el uso de bienes de dominio público está sujeto a los principios de objetividad, de publicidad y de concurrencia. Eso comporta que el ayuntamiento debe ser especialmente cuidadoso para garantizar, cuando existen diferentes solicitantes, que las condiciones o los requisitos exigidos garantizan la igualdad de trato.

Algunas de las quejas recibidas plantean supuestos en los que esta igualdad de trato no se ha cumplido plenamente; en algunos casos, hacen referencia a actos con relevancia especial en el municipio, en los que el Ayuntamiento da un trato especial a la entidad que los organiza o colabora de forma principal, y que se traduce en un trato preferencial en el uso de instalaciones o equipamientos municipales.

> **El uso privativo del dominio público municipal está sujeto a los principios de objetividad, publicidad y concurrencia**

Sin negar plenamente que esta participación especial pueda tener una contrapartida en el uso privativo de determinados espacios, esta circunstancia no puede comportar la exclusión plena del resto de personas o entidades que lo soliciten, que deben poder acceder en condiciones equivalentes y en proporción, si se tercia, a su participación en la organización del acto.

Así, el Síndic ha querido señalar que, si bien es legítimo que el Ayuntamiento busque un acuerdo con la entidad que organiza, o colabora sustancialmente a organizar, una actividad de interés municipal que le permita resarcirse del coste que eso le supone, esta compensación no se puede establecer en perjuicio de terceros. Considera, en este sentido, que no es viable fijar, a tal fin compensatorio, unas condiciones para el uso del dominio público que sean contrarias a los principios de libre concurrencia de los particulares y de igualdad de trato entre todos, que deben regir la autorización de estos usos privativos del dominio público municipal.

También en relación con los usos privativos de los bienes de dominio público en el ámbito local, cabe mencionar la utilización de las instalaciones deportivas municipales, que plantea frecuentemente conflictos entre diferentes entidades y que en algunos casos han llegado a esta institución. A menudo estos conflictos, como los propios responsables municipales señalan, tienen el origen en un crecimiento de la actividad deportiva entre la población y el número de entidades deportivas locales. Esta circunstancia, positiva desde la perspectiva de fomento de la práctica deportiva, también genera una correlativa demanda de uso de los equipamientos, que es difícil poder satisfacer íntegramente y para todas las entidades.

> **Un reglamento de uso de instalaciones deportivas municipales puede ayudar a evitar conflictos entre entidades**

En algunos casos de entidades deportivas, el Síndic también ha señalado que hay que garantizar un trato igualitario a todas las entidades que quieren hacer uso de las instalaciones, como con el resto de bienes locales de los que se pretende un uso privativo. Adicionalmente, el Síndic considera que, en estos casos, disponer de un reglamento que fije las condiciones de uso, el régimen de acceso y los horarios de uso y la forma de establecerlos, entre otras condiciones, aporta un elemento de certeza a las entidades y puede ser un buen instrumento para prevenir este tipos de conflictos y para ayudar a resolverlos cuando se plantean. Asimismo, considera que, con esta misma finalidad, es necesario prever la participación de las entidades en la organización y el funcionamiento del equipamiento.

En lo que concierne al uso de instalaciones deportivas municipales por parte de particulares, también ha sido objeto de queja la decisión de permitir el uso de instalaciones municipales a entidades deportivas del municipio, porque se consideraba que permitía una competencia desleal de estas entidades en la oferta de actividades deportivas en la población.

En relación con esta cuestión, el Síndic ha destacado que es legítimo poner a disposición de entidades deportivas del municipio las instala-

ciones municipales para la práctica de sus actividades. También ha remarcado que los tribunales han señalado que el fomento de la práctica del deporte mediante instalaciones municipales deportivas es legítimo y no entra en conflicto con la iniciativa empresarial de entidades privadas que tienen por objeto prácticas deportivas mediante contraprestación.

Queja 05472/2011

La queja se planteó contra el Ayuntamiento de Ulldecona por haber denegado una solicitud de autorización para instalar un puesto de comida durante la fiesta mayor del municipio.

La tramitación de la queja evidenció que el ayuntamiento mencionado no había regulado las condiciones y los requisitos para instalar puntos de venta temporales en la vía pública, y que había formalizado un convenio con la entidad que organizaba una actividad durante la fiesta mayor. De acuerdo con este convenio, se autorizaba a esta asociación a instalar un punto de venta de comida y bebidas durante la fiesta mayor y el Ayuntamiento se comprometía a no permitir ningún otro punto de venta similar en la zona donde se celebraba la actividad.

El Síndic consideró que esta decisión vulneraba los principios de concurrencia y de igualdad de trato que debe regir la autorización de usos privativos del dominio público y sugirió que, en el futuro, se suprimiese la previsión de venta en exclusiva, sin perjuicio de otras formas de compensación, si procede, del coste de organizar la actividad que no perjudicara a terceros. El Ayuntamiento de Ulldecona aceptó la sugerencia.

Queja 00501/2011

Una entidad deportiva de L'Ametlla del Vallès solicitó la intervención del Síndic porque el Ayuntamiento no daba respuesta a sus peticiones y porque consideraba que la asignación de usos del pabellón municipal les perjudicaba, entre otras cuestiones. A partir de la investigación de la queja, el Síndic concluyó que no evidenciaba que el Ayuntamiento favoreciese una entidad en detrimento de otra.

Sin embargo, destacó la conveniencia de prever que las entidades deportivas pudiesen participar en la gestión de los equipamientos, con el objetivo de garantizar el acceso universal y la calidad del servicio. Finalmente, finalizó la actuación solicitando al Ayuntamiento que valorase la oportunidad de aprobar un reglamento de uso de los espacios deportivos municipales en el que se estableciese, de forma clara y transparente, los procedimientos que había que seguir para hacer uso de las instalaciones, las responsabilidades en casos de incumplimiento, así como los mecanismos o los procesos para solicitar la modificación del reparto de horarios asignado.

Queja 06349/2011

Una escuela de baile del municipio de Masquefa se dirigió al Síndic para expresar su desacuerdo con el hecho de que el Ayuntamiento facilitase a diferentes asociaciones del municipio el uso de las instalaciones municipales para desarrollar las mismas actividades que ellos ejercían privadamente y sin este apoyo. Durante la tramitación de la queja el Síndic constató que el Ayuntamiento de Masquefa permitía el uso de las instalaciones deportivas municipales a asociaciones y entidades sin ánimo de lucro que se hubiesen inscrito en el registro municipal de entidades, y que había dos entidades en el municipio dedicadas a la actividad de danza que gozaban de esta posibilidad porque cumplían con las mencionadas condiciones.

El Síndic también indicó al promotor de la queja que los tribunales habían señalado que es legítima la actividad pública de promoción del deporte y que no puede analizarse esta actividad desde la óptica de competencia con organizaciones deportivas privadas con ánimo de lucro. Con estas consideraciones dio por finalizada la actuación.

Retraso en la tramitación como vulneración del derecho a una buena administración

Cuando una persona presenta una reclamación porque considera que la actuación de la Administración le ha causado un daño que no está obligada a soportar, tiene derecho a que su reclamación se tramite de acuerdo con el procedimiento establecido para este tipo de reclamaciones, que se valore su solicitud de indemnización de acuerdo con los parámetros legales y jurisprudenciales que configuran este tipo de responsabilidad y a obtener una resolución expresa en el plazo establecido.

Aun así, la vulneración de estos derechos básicos, que, al mismo tiempo, forman parte del derecho a una buena administración que reconoce el Estatuto de Autonomía de Cataluña y que desarrolla la Ley 26/2010, de 23 de agosto, de Régimen Jurídico y de Procedimiento de las Administraciones Públicas de Cataluña, continúa siendo, año tras año, el motivo más frecuente de queja en este ámbito.

Más allá de la posible discrepancia con el contenido de la resolución cuando se ha emitido, y los fundamentos en que se basa, las decisiones adoptadas completamente al margen del procedimiento establecido son el trasfondo de una parte significativa de las quejas recibidas. Cabe remarcar nuevamente que el procedimiento administrativo es el instrumento mediante el cual deben canalizarse los actos y las resoluciones de la Administración, y no es una simple formalidad, sino que tiene una función de garantía, tanto desde la perspectiva del interés del conjunto de la sociedad de que las resoluciones de la Administración sean razonadas y respondan al interés general como del interés particular de quien reclama participar en el procedimiento, aportar pruebas y formular alegaciones y, muy especialmente, obtener una resolución ajustada al ordenamiento.

También el retraso en la tramitación de la reclamación es el sustrato de un número significativo de las quejas de ciudadanos, que ven vulnerado su derecho a obtener una resolución dentro de plazo. Ciertamente, en ocasiones, las peculiaridades o la complejidad de la reclamación pueden justificar una cierta demora a la hora resolver. Por otra parte, el procedimiento también prevé, aunque de forma limitada, la posibilidad de suspender el plazo para resolver y de prorrogarlo.

Las reclamaciones por mala praxis asistencial en el sistema sanitario público, en el que la valoración pericial del daño sufrido y la determinación del nexo causal entre este daño y una actuación asistencial deficiente son determinantes, es uno de los ámbitos en los que las peculiaridades y la complejidad de la reclamación pueden justificar a menudo una tramitación más prolongada, incluso utilizando las opciones de suspensión y de prórroga previstas legalmente.

> **La Administración debe evaluar periódicamente la necesidad de los trámites no preceptivos y proponer su simplificación**

A pesar de eso, algunas de las quejas tramitadas reflejan retrasos extraordinarios, por prolongados o faltos de justificación en las circunstancias de la tramitación. Las quejas recibidas representan sólo una parte pequeña de las reclamaciones tramitadas por el Departamento de Salud, pero son indicativas, con mayor o menor alcance, de una realidad que preocupa a esta institución.

El Informe al Parlamento 2006 ya recogía una actuación que pretendía analizar las causas de este retraso en la tramitación de reclamaciones por mala praxis asistencial y proponer medidas para reducirlas.

Como continuación de aquella actuación, el Síndic ha querido contrastar la situación actual de la tramitación de estos procedimientos y el resultado de las medidas que entonces se indicó que se adoptarían.

El punto de partida de esta valoración ha tenido en cuenta que, en un contexto de restricción de recursos, las medidas para agilizar la tramitación de los procedimientos de responsabilidad por mala praxis difícilmente pueden derivar del aumento de los profesionales destinados a esta labor. Aun así, el Síndic también ha señalado que es preciso buscar, en el marco de la organización de las diferentes unidades que intervienen en la tramitación de estos procedimientos y las disponibilidades existentes, la máxima adecuación posible entre el volumen de reclamaciones y los profesionales que se destinan.

En segundo término, esta institución ha recomendado al Departamento de Salud que debe garantizar que la incidencia de las comisiones que articulan la intervención de los diferentes operadores del sistema sanitario y del modelo asegurador de la responsabilidad en la duración

del procedimiento sea la mínima posible. Estas comisiones son una peculiaridad del procedimiento de tramitación de reclamaciones por mala praxis que añade complejidad al procedimiento, pero que pueden entenderse como necesarias para articular la participación de los diferentes actores que intervienen en este proceso.

A pesar de que el Departamento de Salud indicó que se había agilizado el funcionamiento de estas comisiones, el Síndic ha insistido en la necesidad de revisar periódicamente si su estructura y operatividad son las más idóneas y que se valore la introducción de mecanismos que agilicen aún más su intervención, además de los que ya se han adoptado.

Es preciso controlar las fases del procedimiento, minimizar las incidencias que retrasan la resolución e informar al reclamante

Desde esta perspectiva, cabe recordar que, de conformidad al artículo 22.1.a de la Ley 26/2010, mencionada, forma parte del derecho a la buena administración el derecho de los ciudadanos a que la actuación administrativa sea proporcional a la finalidad perseguida. Como se ha señalado en otros casos, la aplicación del principio de proporcionalidad al procedimiento administrativo comporta que hay que ponderar singularmente los trámites que lo conforman, especialmente cuando se trata de trámites que no son preceptivos.

En este sentido, esta valoración debe concretarse primero en ponderar la necesidad del propio trámite para obtener la finalidad pretendida, pero también debe verificarse que su configuración sea la más adecuada en cada momento para alcanzar el objetivo que se pretende, y muy especialmente que su coste (en términos de recursos, pero también de prolongación del procedimiento desde la perspectiva del derecho del ciudadano a obtener una resolución dentro de plazo) sea proporcionado al resultado obtenido.

El Síndic no puede sustituir esta valoración, que corresponde a la administración responsable del trámite, pero sí que hay que remarcar que el derecho a una buena administración y a una tramitación ajustada al principio de proporcionalidad requiere que periódicamente se revise la configuración del procedimiento de tramitación de reclamaciones de responsabilidad por mala praxis.

Hay que agilizar la obtención de la documentación clínica y los informes médicos

El Síndic también ha querido destacar que a lo largo de un proceso, ya de por sí complejo, pueden producirse situaciones específicas con incidencia en la tramitación (la necesidad de obtener peritajes adicionales en algunos casos, la exploración de la posibilidad de alcanzar un acuerdo transaccional, o bien cuando el reclamante aporta en fase de audiencia nuevos datos o documentos que deberán valorarse, por mencionar algunas). Estas situaciones tienen inevitablemente una incidencia en la duración del procedimiento. Con todo, cuando eso sucede, hay que adoptar las medidas necesarias para que estos hechos tengan la mínima incidencia posible en la duración global del procedimiento y sobretodo hay que informar a la persona reclamante.

Fuera de estos supuestos, el Síndic ha querido insistir en la necesidad de que las unidades que instruyen los procedimientos ejerzan un control exhaustivo sobre las diferentes fases del procedimiento para detectar las actuaciones que puedan comportar un retraso no justificado y corregir esta situación.

Finalmente, el Síndic también ha destacado que es necesario un esfuerzo para agilizar la obtención de la documentación clínica y los informes de los facultativos que han prestado la asistencia. El uso de los medios electrónicos, con las debidas cautelas desde la perspectiva del derecho a la intimidad, puede contribuir a alcanzar este objetivo.

Queja 01583/2010

La queja se plantea por el retraso en la resolución de una reclamación de responsabilidad patrimonial por presunta mala praxis asistencial. Cuando los promotores de la reclamación se dirigieron al Síndic, la tramitación ya acumulaba una notable demora porque, por circunstancias que no se explicitaron, la admisión a trámite de la misma se retrasó sustancialmente.

Sin perjuicio de las consideraciones de carácter general señaladas, en relación con la tramitación de esta reclamación concreta, el Síndic destacó que el plazo utilizado para resolver esta reclamación era excesivo y desproporcionado, sin que el Departamento de Salud hubiese comunicado al Síndic las circunstancias excepcionales que lo pudiesen explicar razonablemente. Por esta razón, destacó que esta circunstancia vulneraba el derecho de quien reclama a una buena administración.

Queja 05809/2011

La queja hace referencia a una reclamación de responsabilidad patrimonial contra el Ayuntamiento de Puigverd de Lleida, con motivo de una caída en la vía pública que la persona reclamante atribuía al mal estado de unas bandas reductoras, de la cual no había obtenido respuesta alguna.

Cuando el Síndic se dirigió al ayuntamiento indicado, éste resolvió desestimar la reclamación de forma directa, sin instruir el procedimiento establecido para tramitar y resolver este tipo de reclamaciones.

Por consiguiente, el Síndic recordó al Ayuntamiento de Puigverd de Lleida que tenía que admitir a trámite la reclamación, o requerir a la persona interesada para que la subsanase, si era necesario, y tramitarla de acuerdo con el procedimiento establecido en el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, sobre el reglamento de los procedimientos en materia de responsabilidad patrimonial. El Ayuntamiento de Puigverd de Lleida no aceptó esta resolución del Síndic.

La titularidad del dominio público viario como título de imputación

A menudo la Administración desestima reclamaciones de responsabilidad patrimonial porque considera que el daño lo ha ocasionado un tercero, con algún tipo de actuación, intencionada o fortuita, en el espacio público donde se ha generado.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que los tribunales han señalado, especialmente en relación con las administraciones municipales y en relación con los daños sufridos en el uso del dominio público viario, que la Administración está sujeta a un doble título de imputación de responsabilidad: por una parte, en relación con las actuaciones que ella misma pueda realizar en este espacio, ya sea de forma directa o a través de una empresa pública o contratada, y que generen un daño a un particular. Y, por otra parte, como consecuencia de la obligación –que deriva de su condición de titular del dominio público viario– de garantizar que las actuaciones autorizadas a terceros en el ámbito del espacio público viario se realicen en condiciones de seguridad y no perjudiquen su uso normal por parte de los ciudadanos.

En este sentido, es ilustrativa la Sentencia del Tribunal Supremo (Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección Cuarta) de 16 de marzo de 2006, cuando señala que el ayuntamiento es el responsable de que las obras que se realicen en los espacios públicos del municipio se realicen en condiciones de seguridad.

En el marco de la doctrina jurisprudencial mencionada, el Síndic ha recordado a las administraciones que su posible responsabilidad no queda descartada sólo por la intervención de un tercero que ha manipulado o alterado el espacio público, sino que debe valorar específicamente la posible responsabilidad por incumplimiento del deber de vigilar y mantener (*culpa in vigilando*) los espacios de uso público cuya titularidad ostenta en los términos expuestos. Cabe decir, también, que la obligación de reclamar por esta vía no impide a la Administración reclamar, si procede, por la responsabilidad asumida contra el tercero que ejecutó la actuación que originó el daño.

> **La Administración debe controlar las actuaciones de terceros en los espacios públicos y no está exenta de responsabilidad por los daños que éstos puedan causar**

Con todo, hay que recordar que el deber de mantener el espacio en condiciones de uso es un título de imputación que permite relacionar el daño sufrido con la administración titular del espacio, pero para que la responsabilidad sea exigible deberán concurrir en el caso concreto los otros requisitos para el nacimiento de la obligación de indemnizar.

Queja 04176/2011

El Ayuntamiento de Barcelona denegó una reclamación de responsabilidad patrimonial con motivo de una caída en la vía pública porque consideró que, en el supuesto de que se acreditase que se cumplían con los requisitos para estimar la responsabilidad, ésta correspondería a la entidad Endesa, titular de una subestación eléctrica para suministro provisional en la zona, ya que consideraba que la caída se había producido por el mal estado de la cobertura de la canalización de esta subestación, ejecutada por aquella empresa.

El Síndic sugirió al Ayuntamiento de Barcelona que también valorase la posible responsabilidad del Ayuntamiento desde la perspectiva de la obligación de controlar, como titular del dominio público viario, que las actuaciones de terceros en la vía pública no afecten a las condiciones de seguridad en el uso de la vía pública. El Ayuntamiento de Barcelona no ha aceptado esta sugerencia, que el Síndic ha reiterado.

Algunas cuestiones relativas al personal al servicio de la Administración pública en el contexto de crisis económica

Bajo el título de este epígrafe se ha incluido una serie de quejas en relación con la función pública que presentaban un común denominador, que es el contexto de crisis económica en el que se encuentra el país.

La situación actual también ha dado lugar a una intensa actividad normativa estatal y autonómica que ha hecho variar, incluso a lo largo del mismo año, situaciones que hasta ahora se consideraban más o menos estables o consolidadas.

El déficit público y la estabilidad presupuestaria a menudo han servido de argumento para amparar la adopción de medidas respecto de las cuales podría ser discutible no sólo su alcance, sino incluso la competencia para dictarlas.

De las numerosas quejas recibidas que afectan a los empleados públicos, se han seleccionado como más relevantes las relacionadas con el acceso, la jornada, las retribuciones, los planes de ocupación, los permisos y la jubilación.

En lo que concierne al acceso a la función pública, hay que hacer referencia a los efectos que ha tenido la demora en la apertura del centro penitenciario Puig de les Basses. Ello dio lugar, en virtud de un acuerdo de Gobierno del 24 de mayo de 2011, al aplazamiento del nombramiento de los aspirantes a los que se había adjudicado una plaza. Algunos de los afectados se dirigieron a la institución para exponer su descontento con la medida.

La condición de funcionario de carrera de la Generalitat se adquiere mediante el cumplimiento sucesivo de diferentes requisitos, entre los que está el nombramiento que, para su eficacia, requiere la aceptación del aspirante y la toma de posesión.

Hay que distinguir, sin embargo, entre los aspirantes que están pendientes de nombramiento y de tomar posesión, porque se dispone de una vacante presupuestada a la que no pueden incorporarse porque debido a motivos económicos el equipamiento no está listo, de los aspirantes que están en situación de expectativa de nombramiento.

El Síndic considera que la suspensión de la incorporación no tiene que comportar, necesariamente, la suspensión del nombramiento de la condición de funcionario de carrera. Por ello, ha considerado aplicable con carácter supletorio la medida del Real Decreto 456/1986, de 10 de febrero, de prolongar la presituación del funcionario en prácticas durante el plazo posesorio, cuyo alcance temporal comienza con el inicio del periodo del curso selectivo y finaliza cuando el aspirante, una vez lo supera y acredita los requisitos exigidos, accede a la condición de funcionario de carrera mediante la toma de posesión.

> **El déficit público y la estabilidad presupuestaria han servido a menudo como argumento para amparar la adopción de medidas cuestionables**

De esta forma los aspirantes prolongarían la compensación económica que percibieron como funcionarios en prácticas, desde el inicio de la realización del curso selectivo hasta el momento de la toma de posesión como funcionarios de carrera.

Razones económicas también motivaron, por el Acuerdo de Gobierno 60/2012, de 26 de junio, dejar en suspenso hasta el 31 de agosto de 2015 el cobro de los meses de verano del personal docente interino que no formaba parte del acuerdo de garantías de continuidad.

La decisión de dejar en suspenso los acuerdos y pactos sindicales, fundamentada en una causa grave de interés público, derivada de una alteración sustancial de las circunstancias económicas y adoptada en el marco del artículo 38.10 del Estatuto Básico del Empleado Público, no comporta una vulneración del derecho a la negociación colectiva siempre y cuando la Administración de la Generalitat, como fue el caso, informe de las causas a las organizaciones sindicales.

A pesar del contexto de contención del gasto en el que se enmarca, la medida debe tomarse de acuerdo con los principios generales del ordenamiento jurídico. Principios como el de seguridad jurídica y de confianza legítima de los ciudadanos en la actuación de la Administración centraron el núcleo de las consideraciones que el Síndic formuló al Departamento de Enseñanza para que reflexionase sobre los efectos de la suspensión, acordada a tan solo cuatro días vista del momento en el que deberían haberse llevado a cabo los nombramientos.

En relación con las retribuciones de los empleados públicos, y por el orden cronológico en el que se produjeron los efectos, cabe destacar la medida que afectó al personal funcionario, estatutario y laboral de la Generalitat, sobre el pago aplazado de como máximo un 20% del importe total que había que hacer efectivo en el mes de diciembre de 2011, en concepto de paga extraordinaria, y que fue adoptada de acuerdo con el Decreto Ley 3/2011, de 20 de diciembre, de Medidas Urgentes en Materia de Tesorería.

A pesar de que finalmente el abono de la paga extraordinaria se llevó a cabo antes del 31 de diciembre de 2011, ni el conjunto de la normativa sectorial que regula el ámbito tributario daba cobertura jurídica a la práctica operada por la Administración de la Generalitat, que efectuó la retención del IRPF cuando la paga aún no había sido cobrada, ni tampoco podía considerarse amparada por el Decreto ley 3/2011, de 20 de diciembre.

Dejar en suspenso los acuerdos sindicales por una causa grave de interés público no comporta necesariamente una vulneración del derecho a la negociación colectiva

En relación con esta retención indebida, el Síndic recordó a la Administración la obligación de ajustar sus prácticas a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico, puesto que el nacimiento de la obligación de efectuar las retenciones mencionadas se produce en el momento en el que se efectúa el pago de las rentas correspondientes.

El Síndic decidió abrir una actuación de oficio en relación con diferentes informaciones aparecidas en los medios sobre la extinción de contratos en el ámbito del sector público empresarial autonómico. La extinción, a pesar de estar amparada en la necesaria adopción de medidas de reducción de los gastos de personal en el mencionado sector, había sido declarada improcedente, de acuerdo con la normativa entonces vigente, en diferentes sentencias de la jurisdicción social.

También se había difundido a través de los medios la propuesta de una serie de medidas que estaban pendientes de negociación con los sindicatos y que incluían, entre otros, la revisión de plantillas ocupadas por personal interino.

La institución entendió necesario conjugar, en el marco de la planificación de los recursos humanos de las administraciones públicas y del ejercicio de su legítima potestad de autoorganización, las medidas de racionalidad económica establecidas y las propuestas con el deber de los poderes públicos de promover el fomento de la estabilidad laboral y de respetar el derecho de los empleados públicos al desarrollo efectivo de un puesto de trabajo, de acuerdo con el sistema de estructuración de la ocupación pública.

En el marco de esta actuación, el Síndic ha recordado que, en la adopción de las medidas de contención y reducción de gastos de personal a consecuencia de las circunstancias económicas, la Administración de la Generalitat está obligada a servir con objetividad los intereses generales, con interdicción expresa de la arbitrariedad, por lo que es necesario que justifique la racionalidad de las medidas.

En este sentido, ha instado a agilizar la elaboración de la diagnosis prevista en el plan de ocupación aprobado por el Acuerdo de Gobierno 28/2012, de 27 de marzo, para aplicar medidas para la racionalización de la organización y la optimización del personal, que debería haber finalizado en fecha 31 de octubre de 2012.

Los poderes públicos deben promover la estabilidad laboral y respetar el derecho de los empleados públicos al desarrollo efectivo de un puesto de trabajo

Igualmente, y puesto que estas medidas pueden comportar cambios de horarios, de funciones e incluso de movilidad geográfica de los empleados públicos, el Síndic entiende que la Administración de la Generalitat debe ajustarse, de forma escrupulosa, a los criterios y principios generales previstos en el plan de ocupación aprobado por el Gobierno, y ha recordado que si afectan a condiciones de trabajo de los empleados públicos deben aplicarse previa negociación colectiva.

En relación con la medida inmediata de reducir el 15% la jornada y la retribución del personal interino, el Síndic ha sugerido a la Administración de la Generalitat que esté atento a los efectos que se deriven, desde un punto de vista de buena administración, gestión eficaz y eficiente de los recursos públicos, entendidos no únicamente en clave económica, sino también del capital que para la organización representa el factor humano, teniendo en cuenta, además, su carácter transitorio y la posible modificación de su duración en función del cumplimiento de los objetivos de reducción del déficit público.

Finalmente, también ha recordado a la Administración de la Generalitat que, si opta por extinguir contratos de personal laboral a su servicio, es aconsejable que instrumente esta decisión mediante un plan de ordenación que motive que no existen otras alternativas.

La Ley 5/2012, de 20 de marzo, introdujo, mediante la disposición transitoria octava, cambios en cuanto a la percepción del 100% de las retribuciones durante la reducción de jornada por cuidado de hijo, durante un año a partir de la finalización del permiso por maternidad o de la decimosexta semana posterior al parto, la adopción o el acogimiento.

A la institución se presentaron algunas quejas derivadas de la interpretación que debía hacerse en los supuestos en los que la autorización se hubiese concedido de forma expresa o por silencio antes de la finalización del permiso por maternidad, pero cuando el disfrute comenzaba después la entrada en vigor de la Ley.

La Administración está obligada a justificar la racionalidad de las medidas de contención y de reducción de gastos de personal

El Síndic sugirió a los departamentos implicados que los permisos autorizados debían mantenerse porque se regían por la normativa vigente en el momento en el que fueron dictados.

Sin embargo, la Administración no lo aceptó y manifestó que el otorgamiento y el disfrute de los permisos, licencias y reducciones de jornada se rigen por el principio de inmediatez. Eso quiere decir que deben autorizarse y disfrutarse de forma inmediata al hecho causante que los origina. Por lo tanto, la concesión de la reducción de la jornada con la totalidad de la retribución se supedita al hecho de que se produzca el hecho causante, que tiene lugar a partir de la finalización del permiso de maternidad o de la decimosexta semana posterior al parto, la adopción o el acogimiento.

Por ello, si la autorización se ha emitido meses antes de producirse el hecho causante su eficacia quedará condicionada al hecho de que en el momento del disfrute se continúen cumpliendo con los requisitos.

Según la Administración, si a partir de la entrada en vigor de la Ley 5/2012 se permitiese disfrutar de la reducción de la jornada con el 100% de las retribuciones al personal al que le fue autorizado antes de producirse el hecho causante –o sea, antes de la finalización del permiso de maternidad– se produciría un fraude de ley y un abuso de derecho. Aun así, el Síndic entiende que no puede tildarse de fraude de derecho o de abuso interpretar la disposición transitoria octava de la Ley 5/2012 de acuerdo con su sentido literal cuando señala que las reducciones otorgadas antes de la entrada en vigor de la norma se rigen por la normativa vigente. Asimismo, el Síndic considera que, puesto que una gestión eficaz y eficiente de los recursos humanos de cualquier organización requiere o aconseja conocer con antelación los efectivos con los que puede contarse en cada momento, es necesario que el personal avance, en la medida de lo posible, sus peticiones de permisos y licencias a los respectivos servicios de personal.

La institución entiende que, más allá del momento en el que se solicite el permiso, lo relevante es que la eficacia de la autorización quede condicionada a la producción del hecho causante y así se haga constar de forma expresa en la resolución administrativa que se dicte. En este sentido, la eficacia de los actos quedará demorada cuando lo exija su contenido, de conformidad al artículo 57.2 de la Ley 30/1992. Por lo tanto, en aplicación del principio de seguridad jurídica y como mejor práctica administrativa, el Síndic ha manifestado que en las resoluciones de los permisos otorgados al personal cabría la necesidad hacer constar de forma expresa, cuando así sea procedente, que su eficacia queda condicionada a la producción del hecho causante.

Otra disposición transitoria de la Ley 5/2012 mencionada, concretamente la novena, ha dado lugar a la presentación de quejas, puesto que determina que durante los tres siguientes años a su entrada en vigor, no se autorizarán las prolongaciones en el servicio activo al personal funcionario de la Administración de la Generalitat.

La disposición también establece que se resuelven las prolongaciones ya autorizadas en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor, con la excepción prevista de los casos en los que sea necesaria

una prolongación para causar derecho a la pensión de jubilación o en los casos en los que, excepcionalmente, el Gobierno considere que es preciso autorizarlos o mantener las autorizaciones vigentes por causas derivadas de la planificación y racionalización de los recursos humanos.

El Síndic no ha considerado irregular la actuación de la Administración, la cual, acogiéndose a la literalidad de lo establecido, ha resuelto prolongaciones ya autorizadas. Sin embargo, ha decidido la apertura de una actuación de oficio.

Sin desconocer la oportunidad de la medida legislativa de la suspensión de las prolongaciones (medida que se enmarca en un contexto de crisis económica y de contención del gasto público, propia de las leyes de estabilidad presupuestaria), el Síndic ha entendido que cuando la norma habilita a la Administración para que, en un plazo de seis meses, pueda resolver prolongaciones de permanencia en el servicio activo ya autorizadas, puede haber vulnerado el principio constitucional que prohíbe la retroactividad de las disposiciones restrictivas de derechos individuales.

Igualmente, ha cuestionado que la aplicación de la medida pueda suponer una vulneración del principio de confianza legítima que tienen los ciudadanos en la actuación de los poderes públicos.

Queja 06017/2011

Un grupo de participantes en un proceso selectivo para el acceso al cuerpo técnico de especialistas de la Generalitat, ya resuelto, se dirigió a la institución para manifestar el descontento por no haber sido nombrados como funcionarios de carrera, en relación con las plazas adjudicadas en un centro penitenciario cuya apertura había sido paralizada por razones económicas. Los interesados exponían la existencia de presuntos agravios comparativos con otros compañeros de promoción que habían obtenido plaza en otros centros, que ya estaban trabajando y generando antigüedad, así como en relación con personal interino que no había aprobado la oposición, pero que ocupaba plazas respecto a las cuales los interesados consideraban que tenían preferencia.

El Síndic valoró positivamente los esfuerzos del Departamento de Justicia para poder incorporar, con destinos provisionales, a algunos de los aspirantes afectados durante el periodo transitorio hasta la puesta en funcionamiento del centro penitenciario, pero sugirió que se prolongase la compensación económica percibida desde que iniciaron el curso selectivo como funcionarios en prácticas.

Queja 04904/2012 y otras

El Síndic recibió numerosas quejas referidas a la decisión unilateral de suspender, por Acuerdo de Gobierno de 26 de junio de 2012 y hasta el 31 de agosto de 2015, la aplicación del primer párrafo del Acuerdo de la Mesa Sectorial de 17 de noviembre de 2005, sobre el cobro de los meses de verano del personal docente interino que no formase parte del acuerdo de garantías de continuidad. El Acuerdo estableció que durante este periodo el Departamento de Enseñanza no podría realizar nuevos nombramientos de personal sustituto docente correspondientes al mes de julio, pese al rechazo y la oposición de los representantes y miembros de la Junta de Personal.

El Síndic formuló una recomendación, que no fue aceptada, para que se modificase el Acuerdo GOV/60/2012 con el objetivo de que la decisión administrativa se limitase al periodo comprendido entre el 1 de septiembre de 2012 y el 31 de agosto de 2015.

Queja 05310/2012

Un funcionario docente manifestó al Síndic su descontento con la medida adoptada por el Departamento de Enseñanza de resolver la prolongación en el servicio activo hasta los setenta años, concedida dos años antes, cuando llegó a la edad de jubilación forzosa.

El interesado cuestionaba la legalidad de la medida, que consideraba una vulneración de un derecho ya concedido y un agravio comparativo, así como el hecho de que se llevase a cabo en virtud de una modificación legislativa sin concederle ningún tipo de indemnización.

Queja 07951/2011 y otras

Diferentes afectados por la decisión del aplazamiento del pago de un porcentaje de la paga extraordinaria de diciembre se dirigieron a la institución para manifestar su descontento con la imprecisión de la medida y para exponer que en la nómina del mes de diciembre de 2011 se había efectuado la retención del IRPF de la paga extraordinaria no cobrada.

La detracción del total del IRPF se efectuó sin informar previamente a los trabajadores, los cuales vieron afectada su esfera patrimonial porque recibieron unos ingresos inferiores a la retribución que les correspondía.

A la vez, cabe destacar el marco de incertidumbre y de confusión de la situación, ya que la minoración del importe neto realmente percibido por los empleados públicos no se correspondía con el detalle de las nóminas, en las que constaba el importe íntegro de las percepciones exigibles.

El Síndic formuló un recordatorio del deber legal de la Administración de ajustar sus actuaciones a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico.

Queja 03006/2012

Un funcionario del Departamento de Justicia se dirigió al Síndic para exponer su descontento por el hecho de que, a pesar de disponer de la concesión de una autorización expresa de reducción de jornada con la totalidad de las retribuciones (otorgada a la amparo del artículo 24 de la Ley 8/2006, de 5 de julio, antes de la finalización del permiso de maternidad) había recibido una comunicación del Departamento conforme no podía disfrutarla, dada la entrada en vigor de la Ley 5/2012, de 20 de marzo.

El Departamento entendió que el hecho de mantener la concesión de la reducción en los términos establecidos en el momento del otorgamiento sólo se refería a las personas que en el momento en el que entró en vigor la modificación legislativa ya la estaban disfrutando.

Queja 03637/2012

Un miembro del Cuerpo de Mossos d'Esquadra manifestó su descontento por la falta de resolución de su solicitud para poder ejercer el derecho a disfrutar de una reducción de un tercio de la jornada con la percepción del 100% de las retribuciones durante un año, como consecuencia del nacimiento de su tercer hijo. El interesado solicitó al Departamento de Interior que resolviese de forma expresa o que le expidiera un certificado de silencio positivo. Finalmente, la petición le fue denegada.

El Decreto 150/2010, de 2 de noviembre, por el que se establece el régimen de licencias, permisos y vacaciones de las personas miembros del Cuerpo de Mossos d'Esquadra, determina que, transcurrido el plazo de un mes a contar de la fecha en la que la solicitud haya tenido entrada en el registro de la dirección general competente en materia de policía sin resolución expresa, las peticiones se entenderán estimadas, por lo que el Síndic solicitó que se revisase la decisión adoptada.

La sugerencia no fue aceptada por el Departamento, que manifestó que el interesado había interpuesto un recurso en vía judicial.

Mala praxis en la gestión de los recursos humanos

En el informe de este año se ha querido destacar, de acuerdo con las quejas recibidas, situaciones de mala praxis que han tenido lugar en la gestión de los recursos humanos de las administraciones públicas.

Esta situación se puso de manifiesto en ocasión de la presentación de una queja por presunta falta de cumplimiento de un acuerdo económico a que habían llegado los miembros del cuerpo de auxiliar de administración del Departamento de Enseñanza para que se les compensase un presunto agravio comparativo en las retribuciones que percibían por llevar a cabo las mismas funciones que los miembros del cuerpo administrativo.

El propio Departamento intentó que se hiciese una equiparación retributiva y requirió a la Dirección General de la Función Pública para que crease un complemento específico de los puestos de trabajo o reconociese un complemento personal para el colectivo afectado.

Ninguno de los instrumentos propuestos podía dar respuesta a la situación planteada, puesto que el complemento específico que percibían las personas interesadas se encontraba dentro de los intervalos que delimitan los niveles de destino de cada uno de los grupos de clasificación de los puestos de trabajo del personal y el complemento personal no era compatible con la estructura retributiva vigente.

La solución adoptada de subsumir el supuesto planteado en el de las gratificaciones extraordinarias permitió a los funcionarios el cobro de un complemento de carácter excepcional. Aun así, este complemento sólo puede retribuir servicios extraordinarios prestados fuera de la jornada normal de trabajo y, en ningún caso, puede ser fijo en la cuantía ni periódico en la ganancia, ya que así lo han establecido de forma específica, en relación con los gastos de personal de las administraciones públicas, las sucesivas leyes de presupuestos de Cataluña.

El Síndic ha tenido que recordar que las gratificaciones por servicios extraordinarios deben reservarse únicamente para remunerar las situaciones legalmente previstas. Así también ha señalado que, de acuerdo con las características y funciones atribuidas a los puestos de trabajo, y para evitar perpetuar el agravio comparativo, la provisión de estos puestos, cuando constituyan vacantes, debería llevarse a cabo con personal del cuerpo de administrativos con la modificación adecuada en la relación de puestos de trabajo.

En otros casos, la mala praxis se ha producido por el hecho de no establecer instrumentos que son necesarios para una adecuada gestión de personal o a la aplicación indebida de aquellos de los que se dispone.

Concretamente, cabe hacer referencia a la falta de la relación de puestos de trabajo, u otros elementos similares, cuya existencia en los entes locales es obligatoria, que constituye la expresión ordenada del conjunto de puestos de trabajo que pertenecen a la entidad local.

La inexistencia de este instrumento se puso de manifiesto con motivo de la queja formulada contra un ayuntamiento por la cobertura irregular de dos puestos de trabajo mediante funcionarias que ocupaban en comisión de servicios plazas de otro cuerpo diferente al que pertenecían.

> **Las gratificaciones por servicios extraordinarios deben reservarse únicamente para remunerar las situaciones legalmente previstas**

Estos puestos de trabajo no habían sido provistos mediante concurso y las funcionarias que los ocupaban no cumplían con las condiciones reglamentariamente establecidas para su provisión temporal y excepcional.

El consistorio quiso equiparar la provisión de los puestos a los nombramientos de interinos, pero el Síndic recordó al ayuntamiento que el personal interino de las administraciones locales debe seleccionarse mediante convocatoria pública y por el sistema de concurso excepto casos de máxima urgencia, sin que ninguno de estos requisitos concurriese en los casos objeto de la queja.

También recordó que no son equivalentes la situación del funcionario que ocupa un destino provisional en comisión de servicios con reserva de la plaza y el destino que le corresponde como funcionario de carrera y la situación del funcionario interino, que cesa en la prestación de los servicios cuando finaliza la causa que dio lugar al nombramiento. Dadas estas circunstancias, el Síndic solicitó al consistorio que acabaran con las situaciones irregulares y retornara a las

personas afectadas a las plazas donde tenían su destino definitivo como funcionarias.

Finalmente, también hay que hacer referencia a las situaciones de mala praxis generada en los casos en los que, por varios motivos, las administraciones no han considerado conveniente hacer uso de los instrumentos adoptados para cubrir temporalmente los puestos de trabajo vacantes o bien han realizado una gestión irregular de los mismos.

> **La falta de instrumentos necesarios para una adecuada gestión de personal ha contribuido a la mala praxis**

El ejemplo más claro es el de la creación de bolsas de trabajo, mediante un proceso selectivo, con el fin de disponer de recursos humanos para proveer temporalmente plazas vacantes en la Administración pública.

El Síndic ha manifestado que en las convocatorias publicadas para la creación de las bolsas cabría la necesidad determinar las condiciones temporales de su duración para facilitar la máxima información a los aspirantes que quieran tomar parte en las mismas.

También ha manifestado que las administraciones deben tener una visión más de largo plazo a la hora de abrir el proceso para la constitución de bolsas de trabajo y tener presentes los principios de eficacia y eficiencia para valorar si las ya constituidas pueden ser suficientes para cubrir las posibles necesidades.

Asimismo, el Síndic ha tenido que recordar que las bases de las convocatorias vinculan a las administraciones en los términos en los que están redactadas y que es necesario tener en cuenta los compromisos adquiridos en virtud de éstas, en relación con la finalidad y el plazo de vigencia de las bolsas de trabajo en tanto que instrumentos adoptados para proveer de vacantes.

Queja 03870/2011

Una queja puso de manifiesto que desde el año 2001 en un ayuntamiento del Maresme había dos funcionarias con la categoría profesional de oficial administrativa y auxiliar administrativa, respectivamente, que ocupaban en comisión de servicios plazas de técnico/a de administración general (TAG) de urbanismo, sin que las plazas hubiesen sido nunca ofertadas en concurso.

Pese a la existencia de un informe elaborado por la secretaria de la corporación local que advertía de la irregularidad, la situación se había prolongado con creces por encima del límite temporal de dos años establecido en los artículos 185 y siguientes del Decreto 214/1990, de 30 de julio.

El Síndic advirtió sobre la necesidad de establecer una relación de puestos de trabajo, de la que no disponía el ayuntamiento, y de corregir la situación irregular, que aún persistía en relación con uno de los nombramientos, ya que el otro había sido regularizado en virtud de la participación de la funcionaria en una convocatoria para cubrir el puesto de trabajo de forma definitiva.

Quejas 07518/2011 y otras

El Síndic recibió varias quejas presentadas por miembros de un colectivo de afectados por el presunto incumplimiento de un acuerdo económico con el Departamento de Enseñanza. Este acuerdo debería haber permitido cobrar una gratificación extraordinaria para compensar la diferencia retributiva existente entre el complemento específico de su puesto de trabajo, que ocupan como miembros del cuerpo de auxiliares de administración, con lo que corresponde a los puestos de trabajo que, a pesar de que tienen atribuidas las mismas funciones que las suyas, son desempeñadas por personal del cuerpo administrativo.

Mediante este concepto retributivo anual quería compensarse la especial responsabilidad por el ámbito y el volumen de su gestión, que requería unos conocimientos y una experiencia específicos en el mundo educativo, así como una dedicación especial.

El carácter extraordinario del complemento, las causas que dan derecho a percibirlo y las limitaciones establecidas para hacer efectiva esta gratificación han llevado al Síndic a manifestar que esta retribución complementaria no podía usarse para reparar un presunto agravio comparativo.

Queja 04032/2012

El promotor de la queja manifestó su descontento en relación con la publicación en el BOP de una convocatoria de selección por el sistema de concurso de méritos de una plaza temporal de auxiliar administrativo del grupo de clasificación C2, vacante en la plantilla de personal laboral del Ayuntamiento de Subirats.

El interesado había participado en otro proceso selectivo para la provisión de una plaza del mismo grupo de clasificación en el año 2011, de acuerdo con las bases del cual las personas que lo hubiesen superado, pero no hubiesen sido propuestas para el nombramiento o la contratación por falta de plaza, se incorporaban a una bolsa de trabajo de una vigencia de cuatro años.

El Síndic consideró que la actuación del Ayuntamiento de convocar un nuevo concurso de méritos para una plaza temporal de la categoría de auxiliar administrativo fue contraria al compromiso adquirido en virtud de las bases de la convocatoria y recordó al consistorio que había que respetarlo durante el plazo de vigencia. Finalmente, el Ayuntamiento, de forma motivada, ha dejado sin efecto la bolsa creada y ha notificado la decisión a los interesados.

Queja 04344/2011

La promotora de la queja manifestó su descontento con la convocatoria de un concurso oposición para formar parte de una bolsa de trabajo de educadores de la guardería municipal de Vandellòs y l'Hospitalet para cubrir vacantes y que tuvo una duración efectiva de dos meses, puesto que poco después de haber sido publicados los resultados se abrió una nueva convocatoria para constituir una nueva bolsa de trabajo para vacantes durante el curso 2011/2012.

El Síndic, sin desconocer que la razón de dos convocatorias tan próximas en el tiempo podían obedecer a cambios en el equipo de gobierno municipal, recordó al Ayuntamiento de Vandellòs y l'Hospitalet que a la hora de abrir el proceso para la constitución de bolsas de trabajo es necesario tener una visión a largo plazo y tener presentes los principios de eficacia y eficiencia para valorar si las ya constituidas pueden ser suficientes para cubrir posibles necesidades.

Incidencias en la resolución de procesos selectivos

Son frecuentes las quejas presentadas en relación con el descontento con las calificaciones obtenidas en los procesos selectivos.

En relación con este aspecto, el Síndic siempre ha manifestado que el proceso de calificación de los tribunales evaluadores entra dentro del ámbito de la discrecionalidad técnica que esta institución no puede entrar a examinar porque responde a aquel margen que se reconoce a los evaluadores a la hora de emitir su juicio al valorar las pruebas realizadas.

Esta discrecionalidad opera a la hora de constatar cualidades o datos que es preciso apreciar mediante valoraciones guiadas por los parámetros o criterios propios de un saber especializado. La jurisprudencia reconoce la improcedencia de la revisión jurisdiccional de los juicios o dictámenes técnicos, salvo los casos en los que se aprecie una actuación arbitraria por falta de motivación, o en los que se ha producido un error palpable, supuestos que son expresivos del excepcional control jurisdiccional.

> **La Administración debe atender las reclamaciones de revisión de la calificación obtenida en los procesos selectivos**

Por esta razón, el Síndic ha solicitado siempre a las personas interesadas que pongan las reclamaciones, en primer lugar, en conocimiento de las administraciones convocantes de los procesos y, en los casos de falta de respuesta o cuando ésta ha sido inmotivada, ha admitido a trámite las quejas formuladas.

De esta forma, el Síndic sí ha intervenido en los casos en que las personas interesadas han manifestado su descontento, no con la calificación obtenida, sino con la falta de atención o de respuesta a sus reclamaciones expresas de revisión de los exámenes y de información de los criterios de corrección que dan lugar a las calificaciones otorgadas, o sobre la motivación de la calificación de apto o no apto en alguna de las fases de los procesos selectivos.

La discrecionalidad técnica es la que explica que las normas reguladoras de la actuación de los órganos calificadores sólo los exija formalizar sus dictámenes o calificaciones mediante la expresión de la puntuación que exteriorice su juicio técnico. Por lo tanto, la puntuación debe considerar como un elemento idóneo y suficiente para considerar formalmente correcta la actuación de evaluación técnica de los órganos calificadores.

Sin embargo, la omisión en las normas reguladoras de la necesidad de que los órganos calificadores motiven las evaluaciones no excluye que pueda exigirse, si bien corresponderá a la persona interesada reclamarlo.

> **Los tribunales calificadores deben explicar las razones que les han conducido a emitir un juicio técnico cuando se lo soliciten expresamente**

Por lo tanto, puede decirse que el tribunal evaluador, en principio, cumple al dar a conocer la puntuación que exterioriza la calificación otorgada. Ahora bien, puede retraerse al órgano calificador la falta de motivación cuando, pese a que la persona interesada la haya solicitado de forma expresa, no haya atendido esta petición.

La exigencia de la motivación quiere decir atender la obligación de explicar las razones que han conducido a emitir el juicio técnico cuando hayan sido solicitadas de forma expresa o cuando se haya planteado la revisión de la calificación que exteriorice aquel juicio técnico. Y eso es así porque la prohibición de la arbitrariedad no puede tolerar que se silencien las razones que han conducido a emitir aquel juicio.

De acuerdo con la evolución jurisprudencial, en las quejas tramitadas con este fundamento, el Síndic ha manifestado que para considerar válidamente motivadas las decisiones de los tribunales calificadores, éstos deben expresar el material o las fuentes de información sobre las que opera el juicio técnico; consignar los criterios de valoración cualitativa que se utilizarán y expresar por qué la aplicación de aquellos criterios conduce al resultado individualizado que otorga la preferencia a un candidato ante el resto.

Igualmente, ha solicitado que en todos los casos se atiendan las reclamaciones con este fundamento, ya que el hecho de no atender las peticiones efectuadas (revisión de la puntuación otorgada y criterios de corrección seguidos en los ejercicios realizados) crea una situación de indefensión a las personas aspirantes; indefensión porque se les priva de los elementos de juicio necesarios para que puedan combatir, si procede, la decisión de los tribunales evaluadores en las cuestiones que pueden ser objeto de revisión jurisdiccional, como los posibles errores aritméticos, errores notorios e inaceptables de calificación en respuestas que injustificadamente se consideran incorrectas, variaciones arbitrarias de criterios y penalizaciones injustificadas, entre otros.

Por otra parte, la falta de atención de las reclamaciones puede privar a las personas interesadas de conocer elementos de defensa clave a la hora de ejercer sus derechos, como en las proposiciones de prueba pericial, por ejemplo, demostrativas de los errores o equivocaciones.

Queja 04526/2011 y otras

Los participantes en un concurso oposición para al acceso a la función pública docente se mostraron en desacuerdo con las calificaciones obtenidas en una de las fases de la oposición. Por esta razón se dirigieron al tribunal calificador para que revisase la nota del concurso y detallase la calificación del ejercicio, de forma que eso les permitiera fundamentar, posteriormente, su defensa.

Señalaban que las reclamaciones no habían sido resueltas y que en el momento de entregar la instancia el tribunal les dijo que no podían pedir la revisión de la prueba, ya que la reclamación sólo servía para poner de manifiesto errores aritméticos; tampoco se les facilitó el acceso a las pruebas, ni conocieron cómo se había evaluado ni puntuado cada apartado de la prueba.

El Departamento de Enseñanza manifestó que la respuesta a la estimación o desestimación de las reclamaciones quedaba atendida con la publicación de las calificaciones definitivas de la fase de oposición. Sin embargo, aceptó la sugerencia de que se atendiese a los reclamantes y se les trasladara el informe del tribunal que diese respuesta debidamente motivada a las cuestiones que se planteaban.

Queja 05065/2011 y otras

Algunos alumnos opositores de la convocatoria para ingresar a la categoría de *mosso d'esquadra* y otros aspirantes a las convocatorias de algunos ayuntamientos para acceder a la categoría de agente de los cuerpos de policías locales respectivos participaron en el curso selectivo organizado en el Instituto de Seguridad Pública de Cataluña (ISPC) y manifestaron su descontento con la calificación de "no apto", que tildaban de arbitraria, subjetiva y discriminatoria, fruto de la labor evaluadora de la persona instructora.

El estudio de las quejas desveló que las peticiones de revisión y las reclamaciones presentadas al ISPC no fueron debidamente atendidas, ya que no se dieron a conocer a las personas interesadas las razones que condujeron a emitir el juicio técnico que las declaró "no aptas", más allá de facilitarles la puntuación obtenida en la evaluación, lo que fue en detrimento del correcto ejercicio de su derecho de defensa.

Por esta razón, el Síndic sugirió que la Junta de Evaluación emitiese un informe del curso que recogiese los informes de los equipos de evaluación multidisciplinares o bien les trasladara una copia de los informes solicitados, con el objetivo de atender debidamente las peticiones formuladas por los alumnos opositores.

La participación ciudadana en procesos de interés general

Este año el Síndic ha resuelto dos quejas en las que se cuestionaba la falta de espacios de participación de la ciudadanía en los procesos de toma de decisión sobre proyectos de inversión pública de interés general.

Ante las situaciones de protesta vecinal por la decisión del gobierno municipal de cambiar la ubicación de un equipamiento destinado al acogimiento de personas sin techo, el Síndic recordó que el fenómeno de rechazo o crítica ante la ubicación de determinados equipamientos o servicios no es un fenómeno aislado ni puntual. Se trata del llamado Nimby (not in my back yard; sí, pero aquí no).

El fenómeno Nimby es una constante en las sociedades cuando se verifica la puesta en funcionamiento de equipamientos o de servicios que responden a la necesidad social de rechazar elementos nocivos para el medio ambiente y para la salud de las personas (rellenos sanitarios, plantas de tratamiento de agua residuales, cementerios de residuos tóxicos, etc.); o de cubrir demandas sociales o sanitarias de sectores poblacionales especialmente vulnerables o en situación de riesgo de exclusión (como centros para enfermos mentales, de ayuda a la drogodependencia, de acogida de niños infractores, de inmigrantes o de colectivos marginales, etc.).

> **El rechazo social ante la ubicación de equipamientos aumenta cuando la Administración no informa suficientemente sobre el proyecto**

La ubicación en el territorio de estos tipos de equipamientos o servicios provoca, en ocasiones, una confrontación que se deriva de la disconformidad sobre quién debe "soportar la carga" que comporta la atención de esta necesidad social.

El Síndic ha señalado que, cuando se trata de equipamientos que prestan servicios sociales o sanitarios de atención a colectivos vulnerables, su ubicación no constituye, por sí misma, un elemento objetivamente determinante. Es decir, que no existe ningún elemento objetivo que haga pensar que la ubicación de un equipamiento de estas características (un albergue para personas sin techo, por ejemplo) puede suponer un agravio o un riesgo para la población o para el entorno.

La ubicación adquiere relevancia sólo si condiciona el objeto del equipamiento, o sea, su utilidad y usabilidad respecto a la población beneficiaria de los servicios. Así, sólo sería cuestionable la ubicación de dicho tipo de equipamiento si afectase a la accesibilidad del servicio, entendida como la posibilidad física de llegar hasta allí sin que implique un esfuerzo desproporcionado para los posibles usuarios.

También ha señalado que a menudo las manifestaciones sociales de rechazo ante la ubicación de equipamientos o servicios aumentan cuando la Administración no informa suficientemente a la población sobre el contenido del proyecto. Al respecto, ha reiterado las reflexiones formuladas en los informes presentados al Parlamento en los años 2006 y 2008, en el sentido de remarcar que es muy importante que las administraciones públicas favorezcan un acceso más real de los ciudadanos a la información y participación en los procesos de toma de decisión y de ejecución de las políticas públicas que les pueden afectar más directamente.

> **Cuando la Administración abre un proceso participativo sobre un proyecto de inversión pública debe escuchar el resultado**

Estos espacios de participación favorecen la transparencia, mejoran la comprensión, en la medida en que abren la posibilidad de que la gente participe, y ayudan a fomentar la corresponsabilidad ciudadana ante necesidades reales de la propia sociedad.

El Síndic también ha recordado que las administraciones municipales están obligadas por su normativa sobre participación ciudadana. En este sentido, si la normativa municipal garantiza el derecho de los ciudadanos a solicitar la convocatoria de una audiencia pública sobre asuntos de su interés, la Administración debe atender las peticiones en este sentido. Si la solicitud cumple con los requisitos establecidos normativamente, la audiencia solicitada por la ciudadanía debe llevarse a cabo dentro del plazo establecido.

Si una vez valorada la solicitud de realización de una la audiencia pública la Administración considera que existen razones objetivas para denegarla, debe explicarlo a los solicitantes en una resolución motivada. Si considera que la petición cumple con los requisitos normativos, pero existen circunstancias concretas que desaconsejan su convocatoria en un momento determinado (como el desarrollo de un proceso electoral), también debe resolver de forma expresa la petición exponiendo esta situación y, si procede, aplazando la convocatoria hasta que dejen de concurrir las causas que desaconsejaban su realización.

El Síndic entiende que cuando la Administración abre un proceso participativo para dar voz a la ciudadanía dentro del proceso de decisión sobre un determinado proyecto de inversión pública, debe ser consecuente con sus actos y escuchar el resultado del proceso. En este sentido, resulta aconsejable mantener informada a la ciudadanía sobre las decisiones finales que se adopten en relación con el asunto objeto del proceso participativo.

Si por cualquier circunstancia la decisión finalmente adoptada sobre el proyecto objeto de un proceso participativo se aparta del resultado de este proceso, es razonable que la ciudadanía solicite que se abran nuevos espacios para que la Administración informe y dé las explicaciones pertinentes sobre la decisión. En estos supuestos, resulta especialmente aconsejable que la Administración atienda la solicitud de información y explique, suficientemente, la decisión final sobre el proyecto que había sido objeto del proceso participativo y, si procede, los motivos que justifican la decisión de apartarse del resultado del proceso de participación.

Queja 03625/2011

Entre los años 2006 y 2008 el Ayuntamiento de Lleida llevó a cabo un proceso participativo sobre el plan de remodelación del parque Basses d'Alpicat. En el mes de marzo de 2011 un grupo municipal presentó un escrito, firmado por más de 230 vecinos, que solicitaba la realización de una audiencia pública sobre este plan. Argumentaban que la decisión final sobre el proyecto no se correspondía con la derivada del proceso participativo. No recibieron respuesta alguna y no se convocó la audiencia solicitada en el plazo establecido en el reglamento de participación ciudadana. En el mes de mayo de 2011 se solicitó la intervención del Síndic. El Ayuntamiento explicó que, dada la coincidencia de la fecha de la petición con el proceso de elecciones locales, se consideró que llevar a cabo la convocatoria, promovida por un grupo político, podía interferir en el desarrollo de unas elecciones.

El Síndic señaló que había pasado cerca de un año desde las elecciones, sin que el Ayuntamiento hubiese convocado la audiencia ni hubiese respondido a los peticionarios. En consecuencia, recordó al Ayuntamiento la necesidad de convocar la audiencia pública de acuerdo con el Reglamento de participación ciudadana. El Ayuntamiento aceptó la resolución del Síndic.

Queja 06520/2011

En el año 2010 el Ayuntamiento de Terrassa inició un proceso de presupuestos participativos para que la población priorizase entre varios proyectos de inversión. El más votado fue un albergue para personas sin techo, cuya ficha técnica fijaba una ubicación concreta. En el año 2011 el Ayuntamiento decidió cambiar esta ubicación, lo que generó el rechazo de algunos de los vecinos de la zona del nuevo emplazamiento. El Síndic consideró que se trataba de una manifestación social de rechazo ante la ubicación del equipamiento y que la sensación de descontento aumentaba por la falta de información sobre el proceso de decisión de cambio de emplazamiento. El hecho de que la Administración hubiese decidido este cambio sin informar a la ciudadanía ni abrir un espacio para escucharla comportó la pérdida de la legitimidad democrática que se había ganado con el proceso participativo en el que se había votado la prioridad del proyecto.

Así, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que facilitase a la ciudadanía la máxima información posible sobre el proyecto y sobre los hechos que motivaron el cambio de emplazamiento. El Ayuntamiento aceptó las sugerencias del Síndic.

Actuaciones de oficio

AO 03125/2012
Finalizada

Simplificación de los trámites para registrar asociaciones

A raíz de algunas quejas, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para estudiar la simplificación de los trámites para registrar asociaciones.

AO 03241/2012
En tramitación

Web de la Dirección General de Policía sobre colaboración ciudadana contra la violencia urbana

A raíz de la puesta en funcionamiento de la página web de la Dirección General de Policía de colaboración ciudadana contra la violencia urbana, en la que aparecen imágenes de personas presuntamente vinculadas a actuaciones violentas durante la huelga general del pasado mes de abril, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para valorar el alcance de la afectación de derechos que puede comportar y ponderarla con la finalidad pretendida con la difusión de las imágenes.

AO 03523/2012
En tramitación

Responsabilidad por daños derivados del uso del servicio Bicing. Régimen jurídico aplicable

El Síndic ha considerado oportuno abrir una actuación de oficio para estudiar el régimen jurídico aplicable al servicio de Bicing, teniendo en cuenta que es de gestión privada, a pesar de que de responsabilidad pública.

AO 03577/2012
En tramitación

Posible apertura de expedientes sancionadores por el impago de peajes en el marco de la campaña "No quiero pagar"

A raíz de la movilización ciudadana consistente en no abonar los peajes de las autopistas catalanas, el Síndic abre una actuación para analizar si existe base jurídica para sancionar.

AO 07068/2012
En tramitación

Suspensión de las prolongaciones del servicio activo concedidos antes de la entrada en vigor de la Ley 5/2012, de 20 de marzo

El Síndic decide abrir una actuación de oficio para estudiar la suspensión de las prolongaciones del servicio activo concedidas antes de la entrada en vigor de la Ley 5/2012 de 20 de marzo.

AO 07165/2012
En tramitación

Estudio sobre las notificaciones en los procedimientos sancionadores en materia de tráfico

A raíz de las quejas recurrentes sobre la práctica de las notificaciones, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para estudiar las notificaciones en el procedimiento sancionador en materia de tráfico.

AO 07600/2012
En tramitación

Elecciones al Parlament de Catalunya del 25 de noviembre de 2012

El Síndic considera oportuno abrir una actuación de oficio para analizar las incidencias ocurridas en relación con las elecciones al Parlament de Catalunya del 25 de noviembre de 2012.

2. CONSUMO

Consumo en cifras

La actuación del Síndic en relación con las participaciones preferentes

Altas y modificaciones de contratos de suministro no consentidas

El derecho a la continuidad del suministro

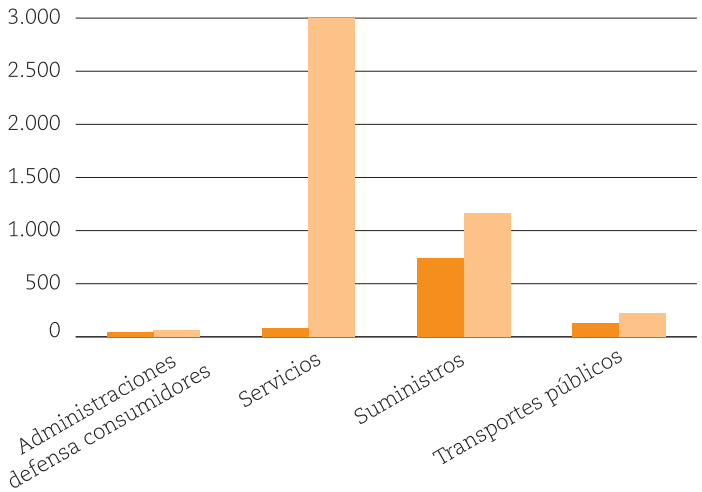
La huelga en los transportes públicos

Actuaciones de oficio

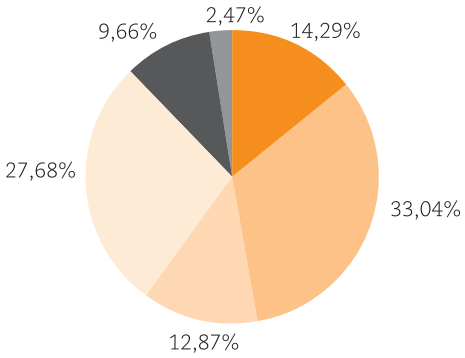
Consumo en cifras

a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2012

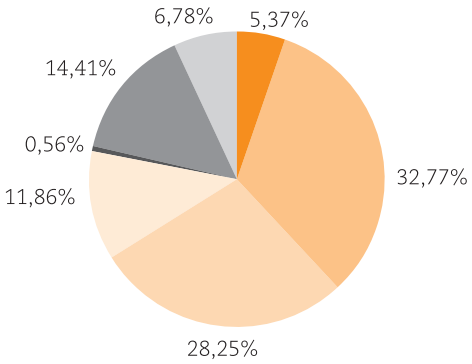
Consumo	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Administraciones defensa consumidores	45	-	59	104
Servicios	68	11	3.002	3.081
Suministros *	736	2	1.166	1.904
Transportes públicos **	126	4	224	354
Total	**975**	**17**	**4.451**	**5.443**



* Suministros	Total (%)
Agua a domicilio	14,29%
Eléctrico	33,04%
Gas	12,87%
Telecomunicaciones y sociedad de la información	27,68%
Teléfono universal	9,66%
Otros	2,47%
Total	**100%**

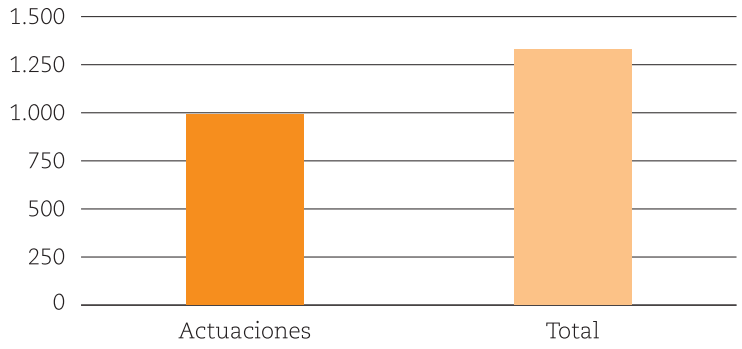


** Transportes públicos	Total (%)
Autopistas; peajes	5,37%
Transporte aéreo	32,77%
Transporte ferroviario	28,25%
Transporte interurbano	11,86%
Transporte marítimo	0,56%
Transporte urbano	14,41%
Otros	6,78%
Total	**100%**



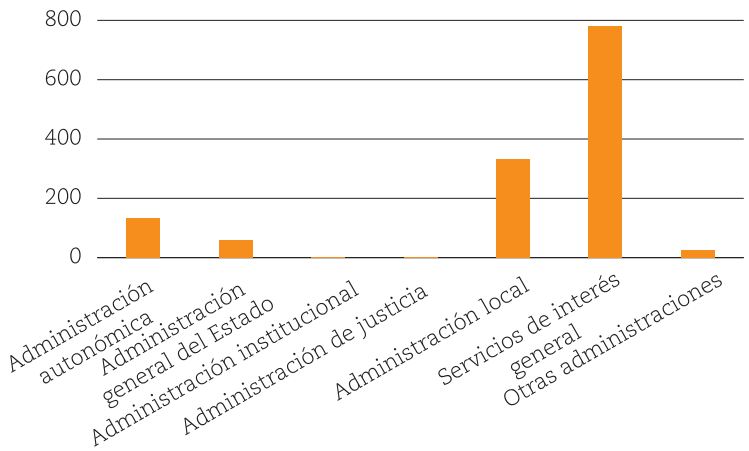
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Total
Una administración afectada	732	732
Dos administraciones afectadas	237	474
Tres administraciones afectadas	9	27
Cinco administraciones afectadas	1	5
Seis administraciones afectadas	11	66
Ocho administraciones afectadas	1	8
Más de diez administraciones afectadas	1	18
Total	**992**	**1.330**



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2012

Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	122	10	132
Administración general del Estado	56	3	59
Administración institucional	1	-	1
Administración de justicia	1	-	1
Administración local	315	17	332
Servicios de interés general	765	14	779
Otras administraciones	20	6	26
Total	**1.280**	**50**	**1.330**



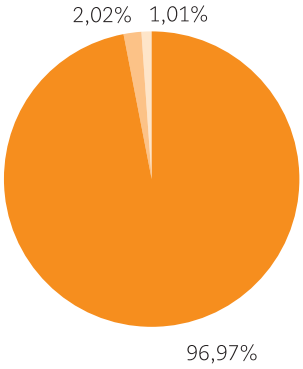
d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2012

	< 2012	2012	Total	
Actuaciones en tramitación	**24**	**268**	**292**	**24,56%**
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	13	260	273	22,96%
Pendiente de respuesta a la resolución del Síndic	11	8	19	1,60%
Actuaciones finalizadas	**171**	**691**	**862**	**72,50%**
Actuación correcta de la Administración	129	491	620	52,14%
- Antes de la investigación del Síndic	60	239	299	25,15%
- Después de la investigación del Síndic	69	252	321	27,00%
Acepta la resolución	30	162	192	16,15%
Acepta parcialmente la resolución	3	1	4	0,34%
No acepta la resolución	2	-	2	0,17%
Obstaculización	-	-	-	0%
No colabora	-	-	-	0%
Desistimiento del promotor	6	15	21	1,77%
Trámite con otras instituciones	1	22	23	1,93%
No admitida	**2**	**33**	**35**	**2,94%**
Total	**197**	**992**	**1.189**	**100%**

Actuaciones finalizadas y no admitidas

e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

Acepta la resolución	192	96,97%
Acepta parcialmente la resolución	4	2,02%
No acepta la resolución	2	1,01%
Total	**198**	**100%**



La actuación del Síndic en relación con las participaciones preferentes

El Síndic inició una actuación de oficio a raíz de las numerosas quejas y consultas recibidas y de las informaciones aparecidas en los medios de comunicación relativas a la problemática de las participaciones preferentes emitidas por diversas entidades financieras. Se trata de un producto comercializado durante los últimos años por parte de bancos, cajas y entidades financieras que tiene un riesgo elevado, sin liquidez inmediata, y para el que no hay garantía sobre el capital invertido. Tampoco se prevé ningún tipo de compromiso de recompra por parte del emisor y tiene carácter perpetuo. De acuerdo con la ley, los bancos y las entidades financieras que emiten participaciones preferentes deben presentar a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) un folleto y facilitar al cliente un tríptico/resumen con información clara y suficiente del producto.

> **Ha habido casos de mala praxis y falta de ética y de respeto a los derechos de las personas en la comercialización de las preferentes**

Es preciso remarcar que cuando se habla de participaciones preferentes no se está haciendo referencia a un producto financiero fuera de la normativa o que por su definición y características se deba considerar un negocio jurídico fuera de la ley, pero sí se puede afirmar a todos los efectos que se trata de un producto financiero no adecuado para clientes minoristas y sin experiencia en inversiones de riesgo.

El problema se ha generado en los últimos meses cuando numerosos clientes han solicitado el reembolso inmediato de la totalidad del capital invertido y los bancos y las entidades financieras se lo han denegado. Miles de afectados han denunciado la comercialización irregular de participaciones preferentes, alegando falta de transparencia por no haber sido informados ni de las características de estos productos ni de sus riesgos, y especialmente de la escasa o nula liquidez o de su perpetuidad. Lamentablemente, a consecuencia de esa falta de información, muchos ahorradores han conocido realmente las características del producto que habían contratado años atrás cuando han querido recuperar el dinero invertido y han recibido la negativa por parte de su entidad bancaria o financiera.

El inicio de diversos expedientes sancionadores por parte de la CNMV y las actuaciones de algunas entidades financieras hacia algunos de sus clientes ayudan a fundamentar la afirmación de que ha habido una mala praxis y una importante falta de ética y de respeto de los derechos de las personas en la comercialización de las participaciones preferentes, tanto genéricamente, por haber destinado el producto a un público no especializado, como individualmente, a la vista de los casos concretos en que se han acreditado notables carencias de información o de otras irregularidades relevantes a la hora de suscribir el contrato con el cliente.

El Estatuto de Autonomía de Cataluña determina que "las personas, en su condición de consumidoras y usuarias de bienes y servicios, tienen derecho a una información veraz y comprensible sobre las características y los precios de los productos y de los servicios" (art. 28). También señala que "los poderes públicos deben garantizar tanto la protección de la salud, la seguridad y la defensa de los derechos y los intereses legítimos de los consumidores y usuarios, como la existencia de instrumentos de mediación y arbitraje en materia de consumo" (art. 49).

> **Las entidades financieras deben eliminar las malas prácticas en la comercialización de sus productos**

Además, el Código de consumo de Cataluña incluye los servicios financieros y de seguros entre los servicios básicos, definidos como servicios de carácter esencial y necesarios para la vida cotidiana o que tienen un uso generalizado entre las personas consumidoras. Asimismo, el Código también remarca que "las personas consumidoras tienen derecho a la protección de sus legítimos inte-

reses económicos y sociales, a la protección jurídica, administrativa y técnica y a la información".

Como consecuencia de todo ello y de las investigaciones realizadas, el Síndic ha formulado las recomendaciones siguientes:

1. Los bancos y las entidades financieras deben implicarse activamente para eliminar las malas prácticas en la comercialización de sus productos.

2. Los bancos y las entidades financieras deben facilitar información detallada, completa y comprensible a los consumidores sobre los productos que ofrecen, especialmente si se trata de los colectivos especialmente protegidos por el Código de consumo de Cataluña.

> **Es preciso un sistema gratuito de arbitraje para resolver los casos más flagrantes de irregularidad en la venta de las participaciones**

3. Las administraciones y los organismos supervisores deben valorar la conveniencia de aprobar un código de buenas prácticas en la comercialización de productos financieros y de ahorro.

4. Las administraciones y los organismos supervisores deben profundizar en el control que ejercen sobre bancos y entidades financieras en cuanto a la información y la comercialización de sus productos, especialmente en todo aquello que va dirigido a un público minorista.

5. Los organismos públicos competentes para la defensa de los derechos de los consumidores (Agencia Catalana de Consumo, oficinas comarcales y municipales de información al consumidor) deben hacer un esfuerzo de especialización y disponer de personal formado en el sector bancario/financiero y sus productos.

6. Para una mejor seguridad de los clientes, es preciso promover servicios de defensa del cliente en bancos y entidades financieras. Estos servicios deben ser libres e independientes en el ejercicio de sus funciones.

7. Es preciso establecer un sistema gratuito para el ciudadano que permita resolver por la vía del arbitraje los casos individuales más flagrantes de irregularidad en la comercialización de las participaciones preferentes, como es el caso de personas de edad avanzada con conocimientos financieros nulos o de personas con discapacidad.

Actuación de oficio 00610/2012

En los casos individuales de queja sobre las participaciones preferentes, es preciso tener presente que se trata de un problema con una entidad privada con relación a un contrato que queda fuera del ámbito de supervisión del Síndic. En este sentido, el Síndic siempre ha sugerido a las personas afectadas que presenten la reclamación oportuna a los servicios de defensa del cliente de los bancos o las entidades financieras, que hagan llegar su queja a la CNMV y al servicio de reclamaciones del Banco de España y, finalmente, que lo pongan también en conocimiento de la Agencia Catalana del Consumo.

Altas y modificaciones de contratos de suministro no consentidas

La liberalización de los servicios de interés general ha implicado la apertura a la libre competencia entre operadores privados de espacios de actividad económica monopolizados por el sector público.

Desde que se produjo el cambio, los operadores de cada sector han de someterse a las reglas de libre competencia sin perder de vista que los servicios que prestan continúan siendo esenciales por el hecho de tener una especial incidencia en la calidad de vida de las personas y en la cohesión de la sociedad.

Así, a pesar de la titularidad privada del operador que presta el servicio, es preciso recordar que sigue habiendo un conjunto de obligaciones de servicio público inherentes a la propia naturaleza de éste, sin perjuicio de que sea prestado por agentes privados y bajo el régimen de mercado.

Corresponde al legislador delimitar qué prestaciones dentro de cada servicio se entienden como servicio público para que se compatibilice la prestación del servicio en un régimen de competencia con el carácter esencial de determinadas prestaciones.

Sin embargo, la trascendencia de la prestación de estos servicios exige que se dé una protección específica al usuario de un servicio de interés general y debe incluir, especialmente, el derecho a disponer de la información de forma clara y a gozar del servicio en condiciones de calidad, continuidad y a un precio asequible.

> **A pesar de la titularidad privada del operador que presta el servicio, sigue habiendo un conjunto de obligaciones de servicio público**

A pesar de que se trata de sectores fuertemente regulados, se continúan recibiendo quejas sobre prácticas comerciales desleales o abusivas en la captación de nuevos clientes o en la modificación de contratos que se alejan de la buena fe y del equilibrio de las posiciones jurídicas que han de ser la base de las relaciones de consumo, tal y como recoge el artículo 112.2 del Código de Consumo de Cataluña.

En este contexto, es preciso exigir a las empresas prestadoras de servicios de interés general que den una protección específica a los derechos de los consumidores y usuarios, que debería incluir especialmente el derecho a recibir la información del servicio de forma clara sobre las tarifas y las condiciones de prestación.

A pesar de que el ordenamiento jurídico permite que se lleve a cabo la contratación a través de conversación telefónica, es preciso tener presente que también se exige la conformidad expresa del cliente por cualquier medio que permita dejar constancia.

En el mismo sentido, y pese a que el artículo 5.4 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación, dispone que en los casos de contratación telefónica no es necesaria la firma convencional, el mismo artículo también dispone que, en este supuesto, se debe de enviar inmediatamente al consumidor la justificación escrita de la contratación efectuada, en la que consten todos los términos. También el Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre, que despliega la contratación electrónica y telefónica, recoge como un deber de la empresa facilitar de manera veraz, eficaz y completa la información previa a la contratación.

> **El usuario tiene derecho a recibir información clara sobre las tarifas y las condiciones de la prestación de los servicios**

A pesar de ello, se continúan recibiendo quejas que evidencian prácticas comerciales poco cuidadosas -especialmente a través de comunicaciones telefónicas- en las que el usuario asegura no haber dado ningún consentimiento expreso al comercial (a menudo, estaba pendiente de recibir una oferta por escrito) y tiene conocimiento del cambio de empresa o cambio de las condiciones de su contrato al recibir la factura siguiente.

Por este motivo, es preciso velar por que las ofertas comerciales que se hagan llegar a los usuarios, con independencia del canal que se

utilice, sean muy claras tanto en cuanto a las tarifas como a las nuevas condiciones contractuales que se ofrecen.

Este plus de exigencia se debe ver reflejado efectivamente en las prácticas comerciales de las empresas, tanto en el momento de hacer una oferta comercial o de tramitar las nuevas altas, como en la modificación de los contratos o incluso en la tramitación de las bajas de los servicios por un posible cambio de empresa suministradora.

La claridad informativa (preferiblemente por escrito) debe permitir que el usuario disponga de un criterio bien informado para llevar a cabo, si así lo considera oportuno, cualquier cambio de las condiciones del contrato o bien, llegado el caso, de compañía suministradora.

La necesidad del control de las prácticas comerciales se acentúa cuando la persona receptora de la oferta es una persona de edad avanzada y lamentablemente también ha habido quejas en las que se evidenciaban prácticas de legalidad dudosa por parte de comerciales (Q 02581/2012 y 03672/2012).

Justo es decir que, en algunos casos, incluso antes de la actuación del Síndic de Greuges de Cataluña, cuando la empresa ha tenido conocimiento de la posible actuación comercial irregular, ha corregido inmediatamente su actuación y así lo ha informado el promotor de la queja.

Queja 03404/2012

Un comercial de Endesa tramitó el cambio del contrato de suministro de la persona interesada sin que ésta diese su consentimiento expreso. La persona interesada deseaba volver a las condiciones contractuales anteriores. A pesar de que la empresa regularizó la facturación en el porcentaje acordado, la práctica de la prueba sobre la existencia del otorgamiento del consentimiento por parte del usuario corresponde a los tribunales de justicia o, si procede, a los tribunales de arbitraje de consumo. Por este motivo, a pesar de sugerir a la empresa que tomase las medidas oportunas para evitar situaciones como la planteada, se informó a la persona interesada de la posibilidad de dirigirse a la Junta Arbitral de Consumo para resolver su reclamación.

Queja 03672/2012

Un comercial de Gas Natural se presentó en casa de los padres de la persona interesada para ofrecerles un cambio de compañía. A pesar de que los titulares aseguraban que no habían firmado nada, a partir del mes siguiente, las facturas eran emitidas por Gas Natural. La empresa corrigió la situación sin dar lugar a la intervención del Síndic.

El derecho a la continuidad del suministro

Determinados servicios de interés general llevan implícita la exigencia de recibir el servicio en condiciones de calidad y de continuidad. Este hecho exige que la empresa vele por que el servicio se preste de forma ininterrumpida.

Este año se han recibido quejas de usuarios que exponían problemas de interrupciones de suministros de servicios básicos por incidencias en la red eléctrica que causaban microcortes en el municipio producidos por averías fruto de accidentes fortuitos, como es el caso del corte de suministro de gas natural a muchos vecinos del barrio de Poblenou en Barcelona (AO 00939/2012) o de actos vandálicos como, por ejemplo, el sabotaje de las redes de telecomunicaciones en diferentes municipios del Vallès Oriental.

En estos casos el Síndic se ha interesado inmediatamente por la situación denunciada por las personas afectadas, se ha puesto en contacto con las empresas suministradoras y ha informado a las personas interesadas de los mecanismos previstos en la normativa sectorial para compensar los periodos de interrupción del servicio, a parte de la posible reclamación por los daños y perjuicios que la incidencia les hubiese podido causar.

Ante estas situaciones, las empresas deben mejorar los canales de información con los usuarios afectados para que éstos tengan la certeza de que la compañía está tomando medidas para restablecer el servicio y puedan saber el tiempo previsto para finalizar la reparación, ya que la emisión de mensajes confusos o contradictorios por parte de los servicios de averías contribuyen a incrementar el malestar de los usuarios.

> **En caso de avería, las empresas deben mejorar los canales de información con los afectados**

En este sentido, se podrían habilitar espacios en las páginas web de las empresas que faciliten información actualizada sobre la incidencia, una sucinta explicación y el tiempo previsto para volver a disponer del servicio.

El mismo canal informativo también podría utilizarse en las inevitables interrupciones programadas para realizar el mantenimiento y la mejora de las redes e instalaciones del servicio.

Queja 01830/2012

Vecinos de Alcanó se dirigieron al Síndic para exponer su desacuerdo con los microcortes en el suministro eléctrico que padecían de forma habitual. Endesa informó que el suministro eléctrico de Alcanó dependía del *recloser* de Albatàrrec, donde se estaban haciendo mejoras en la línea, y que se estaban tomando las medidas de protección establecidas por el Real Decreto 1432/2008.
De la información trasladada se desprendía que Endesa estaba llevando a cabo trabajos de mejora en la línea que daba servicio a Alcanó y que ello debería suponer, a corto plazo, una mejora de la calidad del suministro eléctrico al municipio.

Sin embargo, y ante la duración de los trabajos de actualización de la red, además de recomendar a Endesa que se agilizasen los trabajos para reducir los perjuicios causados a los vecinos, el Síndic sugirió que un responsable de la empresa informase detalladamente al alcalde del municipio de los trabajos de mejora de la línea y de las posibles afectaciones que las averías podían causar a los vecinos.

Finalmente, y ante futuros cortes programados, el Síndic sugirió a Endesa que asegurase que las comunicaciones de carácter público tuviesen la máxima eficacia y eficiencia para garantizar que el Ayuntamiento de Alcanó tuviese conocimiento del corte programado con la máxima antelación posible.

Queja 01368/2012

Cerca de sesenta vecinos de Ulldemolins, usuarios de telefonía móvil contratada con Vodafone, se quedaron sin servicio durante más de una semana. Vodafone informó que ya se había resuelto la incidencia que impedía que sus clientes recibiesen el servicio e indicó que se había habilitado una locución para los usuarios afectados en la que se pedían disculpas y se informaba de la existencia de una incidencia en la zona. Por otra parte, la empresa señaló que ante situaciones como la expuesta se hacía un abono masivo, de forma automática, del importe de la indemnización.

Quejas 04633/2012 y 04863/2012

Las personas interesadas exponían que se habían quedado sin servicio telefónico durante unos días. Puestos en contacto con Telefónica, ésta señaló al Síndic que desde el 22 de junio sufrían sabotajes en la red de telecomunicaciones en diferentes municipios de la comarca del Vallès Oriental.

Según indicó la compañía, los sabotajes eran realizados por trabajadores de una empresa subcontratada por Telefónica a raíz de un conflicto laboral y en ocasiones era necesaria la intervención de los Mossos d'Esquadra para restablecer el servicio. Finalmente, el 3 de julio se restablecieron todas las líneas dañadas.

La huelga en los transportes públicos

Muchos usuarios de transportes públicos se han dirigido a la institución para exponer los perjuicios que suponen las reiteradas convocatorias de huelgas en los transportes públicos y también los frecuentes incumplimientos de horarios por parte de Renfe, atribuidos a huelgas de celo. Es preciso tener presente que el ejercicio del derecho de huelga de los trabajadores está reconocido como derecho fundamental en el artículo 28.2 de la Constitución y consiste en alterar temporalmente y de forma colectiva la ordinaria relación de trabajo mediante el cese de la prestación del servicio.

Puesto que, a día de hoy, aún no se ha aprobado ninguna ley orgánica que regule el derecho de huelga, en esta materia se continúa aplicando el Real Decreto-ley 17/1977, de 4 de marzo.

El artículo 10.2 del Real Decreto-ley mencionado permite que cuando la huelga se declare en empresas encargadas de la prestación de cualquier servicio público la autoridad gubernativa acuerde las medidas necesarias para asegurar el funcionamiento de los servicios.

Se justifica el establecimiento de los servicios mínimos por el hecho de que determinados servicios, como el de transporte de viajeros, se consideran servicios esenciales para la comunidad y su interrupción afecta derechos y bienes constitucionalmente protegidos, como el derecho a la circulación que establece el artículo 19 de la Constitución.

Así pues, cuando se afecta un servicio esencial para la comunidad, como es el caso del transporte público, la autoridad gubernativa competente puede acordar las medidas necesarias para asegurar su funcionamiento mínimo.

> **El preaviso de la convocatoria de huelga tiene la finalidad de dar la oportunidad de negociar las demandas y también de advertir a los usuarios**

Las medidas para mantener el servicio esencial siempre han de ser proporcionales a las finalidades que se pretende conseguir e implican realizar los trabajos necesarios para la cobertura mínima de los derechos que este servicio esencial da, pero sin llegar al nivel de rendimiento habitual ni asegurar su funcionamiento normal. Por ello, la restricción se debe hacer de manera ponderada, justificada y proporcional al derecho de huelga, ya que, si el derecho queda sometido a limitaciones que lo hacen impracticable o lo dificultan más allá de lo razonable, su protección deja de ser real y efectiva. Así pues, a pesar de que el derecho de huelga se puede limitar por el hecho de tratarse de un servicio esencial, su ejercicio no se puede impedir o limitar de manera desproporcionada en tanto que se estaría afectando un derecho fundamental que es objeto de protección constitucional. De hecho, si se impidiese o se limitase el ejercicio mediante engaño o abuso de una situación de necesidad, la conducta podría constituir un delito (art. 315 del Código Penal).

Ahora bien, tal como dispone la Sentencia 11/1981, de 8 de abril, del Tribunal Constitucional "el derecho de huelga no tiene porqué entrañar necesariamente el de todas las formas y modalidades, el de todas las posibles finalidades pretendidas y menos aún el de todas las clases de acción directa de los trabajadores".

> **La prestación de los servicios mínimos acordados en una huelga es un compromiso público**

El ejercicio del derecho de huelga en nuestro ordenamiento jurídico puede quedar sometido, en virtud de la propia Constitución, a un procedimiento determinado, ya que el artículo 53 CE permite que el legislador regule las condiciones de ejercicio de los derechos fundamentales.

Entre las condiciones para el ejercicio del derecho de huelga, el artículo 3 del Real Decreto-ley mencionado exige que se lleve a cabo un preaviso, especialmente cuando las huelgas afectan a los servicios públicos. Este requisito se justifica para dar a la otra parte la oportunidad de negociar las demandas de los trabajadores o llevar a cabo una transacción para evitar la huelga. Y, evidentemente, en el caso de los servicios públicos, el preaviso también tiene como finalidad advertir a los usuarios y permitir que éstos puedan adoptar las medidas que consideren necesarias.

En los casos en que no se da el preaviso, la huelga puede ser considerada ilícita, abusiva o ilegal. A pesar de que corresponde a los tribunales de justicia valorar si una huelga fue ilegal, ilícita o abusiva, hay que advertir que el artículo 7.1 del Real Decreto-ley 17/1977 dispone que "el ejercicio del derecho de huelga habrá de realizarse, precisamente, mediante la cesación de la prestación de servicios" y considera actos ilícitos y abusivos

las huelgas rotatorias, las de celo y en general otras formas de alteración colectiva del régimen de trabajo diferentes a la huelga. El Tribunal Constitucional ha interpretado este precepto de la manera siguiente:

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

> **La empresa debería tomar medidas proactivas para facilitar el ejercicio del derecho de devolución del billete que prevé la normativa**

El Tribunal Constitucional destaca que las huelgas de celo no se incluyen en la enumeración que el artículo 11 hace de las huelgas ilegales, ya que el artículo 7.2 se limita a decir que "se consideran actos ilícitos o abusivos". Así pues, considera que la expresión del legislador deja claro que hay una presunción *iuris tantum* del abuso del derecho de huelga, pero como presunción *iuris tantum*, admite prueba en contra. Y, por este motivo, la decisión sobre si una convocatoria de huelga puede ser abusiva o no siempre deben tomarla los tribunales de justicia.

Con todo, el Síndic hizo llegar al Departamento de Territorio y Sostenibilidad las consideraciones y las sugerencias siguientes para que se apliquen en situaciones en que se puedan producir convocatorias de huelga sin que se siga el procedimiento previsto o bien ante el incumplimiento de los servicios mínimos.

1. La prestación de los servicios mínimos acordados en una huelga es un compromiso público y, por lo tanto, el incumplimiento se debe considerar como una irregularidad jurídica que es preciso corregir de forma inmediata.
2. Cuando se observen incidencias graves en el desarrollo de la huelga que afecten la prestación de los servicios mínimos o bien la huelga se lleve a cabo sin seguir el procedimiento legalmente previsto, la empresa que presta el servicio público deberá dar toda la información real y necesaria para que el usuario pueda hacer uso, si procede, de un transporte alternativo o tomar las medidas que considere oportunas.
3. La empresa debería tomar medidas proactivas para facilitar el ejercicio del derecho de devolución del billete que prevé la normativa, con el fin de tramitar la devolución lo antes posible y procurar que la persona afectada por el atraso no sufra aún más retraso en su horario. En este sentido, es preciso:
- Agilizar la tramitación de la devolución mediante el incremento de trabajadores que atiendan a los usuarios en las oficinas de atención al cliente y en las estaciones.
- Ampliar el plazo de solicitud de devolución del billete, que, como mínimo, debería ser de quince días desde que se produce la afectación del servicio o bien cuando la persona haya agotado la tarjeta multiviaje.
- Permitir tramitar la solicitud de devolución del billete a través de otros medios no presenciales como por ejemplo la página web de la empresa o la habilitación de una dirección de correo electrónico.
4. La información sobre los servicios mínimos acordados se debe facilitar a los usuarios de forma clara y con anticipación suficiente. Esta información se debería hacer pública los días laborables anteriores a la jornada de huelga.
5. Ante una huelga de celo y de cualquier otro tipo de huelga que se pueda considerar abusiva, ilícita o ilegal y que afecte gravemente la calidad del servicio, el Departamento de Territorio y Sostenibilidad debe velar por que las medidas adoptadas para corregir la situación irregular o las que se deriven como consecuencia, sean las adecuadas y se lleven a cabo efectivamente.

Queja 06381/2012

La promotora de la queja informa al Síndic que durante la jornada de huelga de los trabajadores de Renfe del 17 de septiembre de 2012 no se cumplieron los servicios mínimos acordados, ya que en la página web constaba el paso por Cubelles de un tren a las 14:17 horas (procedente de Sant Vicenç de Calders) con destino a Barcelona Estación de Francia, pero no pasó ni tampoco se avisó a los usuarios de ningún retraso.

Actuaciones de oficio

AO 00609/2012
En tramitación

La garantía de los derechos de los consumidores a consecuencia del cese de actividades de Spanair

A raíz del cese de actividades de Spanair, el Síndic, de acuerdo con el convenio firmado con la compañía, decide abrir una actuación de oficio para estudiar si dicho cese ha comportado una vulneración de los derechos de las personas afectadas.

AO 00610/2012
En tramitación

Análisis de la actuación de las administraciones públicas en relación con las participaciones preferentes emitidas por las entidades financieras

A partir del problema de las participaciones preferentes emitidas por entidades bancarias, y teniendo en cuenta que afecta a los derechos de las personas, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para estudiar cuál ha sido la actuación de las administraciones públicas en esta cuestión.

AO 00939/2012
Finalizada

Garantía de los derechos de las personas afectadas por el corte de suministro de gas en Poblenou (Barcelona)

Con motivo del corte de suministro de gas en Poblenou a causa de una avería, que afectó a un gran número de vecinos, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para verificar que las compañías prestadoras de servicios de interés general respetan la normativa vigente en cuanto a las canalizaciones, averiguar las causas por las que se produjo la avería, conocer las medidas que tanto empresas como administraciones implicadas han puesto en marcha para garantizar los derechos de las personas afectadas y, finalmente, para conocer como se gestionarán las reclamaciones que se presenten y las posibles indemnizaciones a que tengan derecho las personas afectadas.

AO 01114/2012
Finalizada

Análisis de la garantía de los derechos de las personas afectadas por la supresión de líneas de autobús urbano e interurbano

A raíz de la supresión de determinadas líneas de autobús urbano e interurbano, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para analizar la posible vulneración de los derechos de los usuarios a un servicio de transporte público de calidad, tanto en cuanto a la prestación del servicio como en cuanto a las posibles reclamaciones presentadas.

AO 01115/2012
En tramitación

Evaluación y seguimiento del cumplimiento del Código de consumo de Cataluña

El Síndic, haciendo uso de sus competencias para supervisar la actividad de las empresas privadas que gestionan servicios públicos o cumplen actividades de interés general o universal o actividades equivalentes de manera concertada e indirecta, decide abrir una actuación de oficio para evaluar el cumplimiento del Código de consumo por parte de las empresas privadas que prestan servicios de interés general y para hacer su seguimiento.

AO 01410/2012
Finalizada

Incidencias en el servicio de transporte ferroviario de Cercanías Renfe de Barcelona

A partir de las diversas incidencias en la prestación del servicio de transporte público ferroviario que lleva a cabo Renfe en la red de cercanías de Barcelona (cortes del servicio, retrasos habituales o déficits de información), y en virtud de las competencias reconocidas por la Ley, el Síndic abre una actuación de oficio para averiguar cuáles son las causas internas y externas que han llevado el servicio a la situación actual y también para analizar qué medidas se prevé adoptar para corregir las carencias detectadas.

AO 03248/2012
En tramitación

Participaciones preferentes emitidas por Caja Sur (Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Córdoba)

A raíz del problema existente con las participaciones preferentes, analizado en la actuación de oficio 00610/2012, y a fin de estructurar de forma eficiente las actuaciones de investigación, el Síndic ha considerado oportuno iniciar una actuación de oficio con relación a cada una de las entidades bancarias, de forma que se puedan agrupar las consultas recibidas correspondientes a cada una de ellas.

AO 03249/2012
En tramitación

Participaciones preferentes emitidas por el BBVA (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria)

A raíz del problema existente con las participaciones preferentes, analizado en la actuación de oficio 00610/2012, y a fin de estructurar de forma eficiente las actuaciones de investigación, el Síndic ha considerado oportuno iniciar una actuación de oficio con relación a cada una de las entidades bancarias, de forma que se puedan agrupar las consultas recibidas correspondientes a cada una de ellas.

AO 03250/2012
En tramitación

Participaciones preferentes emitidas por el Banco Santander

A raíz del problema existente con las participaciones preferentes, analizado en la actuación de oficio 00610/2012, y a fin de estructurar de forma eficiente las actuaciones de investigación, el Síndic ha considerado oportuno iniciar una actuación de oficio con relación a cada una de las entidades bancarias, de forma que se puedan agrupar las consultas recibidas correspondientes a cada una de ellas.

AO 03251/2012
En tramitación

Participaciones preferentes emitidas por Bankia (Caja de Madrid y otros)

A raíz del problema existente con las participaciones preferentes, analizado en la actuación de oficio 00610/2012, y a fin de estructurar de forma eficiente las actuaciones de investigación, el Síndic ha considerado oportuno iniciar una actuación de oficio con relación a cada una de las entidades bancarias, de forma que se puedan agrupar las consultas recibidas correspondientes a cada una de ellas.

AO 03252/2012
En tramitación

Participaciones preferentes emitidas por Unnim (cajas de Manlleu, Sabadell y Terrassa)

A raíz del problema existente con las participaciones preferentes, analizado en la actuación de oficio 00610/2012, y a fin de estructurar de forma eficiente las actuaciones de investigación, el Síndic ha considerado oportuno iniciar una actuación de oficio con relación a cada una de las entidades bancarias, de forma que se puedan agrupar las consultas recibidas correspondientes a cada una de ellas.

AO 03253/2012
En tramitación

Participaciones preferentes emitidas por Catalunya Caixa

A raíz del problema existente con las participaciones preferentes, analizado en la actuación de oficio 00610/2012, y a fin de estructurar de forma eficiente las actuaciones de investigación, el Síndic ha considerado oportuno iniciar una actuación de oficio con relación a cada una de las entidades bancarias, de forma que se puedan agrupar las consultas recibidas correspondientes a cada una de ellas.

AO 03254/2012
En tramitación

Participaciones preferentes emitidas por Caixa Penedès

A raíz del problema existente con las participaciones preferentes, analizado en la actuación de oficio 00610/2012, y a fin de estructurar de forma eficiente las actuaciones de investigación, el Síndic ha considerado oportuno iniciar una actuación de oficio con relación a cada una de las entidades bancarias, de forma que se puedan agrupar las consultas recibidas correspondientes a cada una de ellas.

AO 03255/2012
En tramitación

Participaciones preferentes emitidas por Caixa Laietana

A raíz del problema existente con las participaciones preferentes, analizado en la actuación de oficio 00610/2012, y a fin de estructurar de forma eficiente las actuaciones de investigación, el Síndic ha considerado oportuno iniciar una actuación de oficio con relación a cada una de las entidades bancarias, de forma que se puedan agrupar las consultas recibidas correspondientes a cada una de ellas.

AO 03256/2012
En tramitación

Participaciones preferentes emitidas por el Banc Sabadell

A raíz del problema existente con las participaciones preferentes, analizado en la actuación de oficio 00610/2012, y a fin de estructurar de forma eficiente las actuaciones de investigación, el Síndic ha considerado oportuno iniciar una actuación de oficio con relación a cada una de las entidades bancarias, de forma que se puedan agrupar las consultas recibidas correspondientes a cada una de ellas.

AO 03257/2012
En tramitación

Participaciones preferentes emitidas por “la Caixa” (CaixaBank)

A raíz del problema existente con las participaciones preferentes, analizado en la actuación de oficio 00610/2012, y a fin de estructurar de forma eficiente las actuaciones de investigación, el Síndic ha considerado oportuno iniciar una actuación de oficio con relación a cada una de las entidades bancarias, de forma que se puedan agrupar las consultas recibidas correspondientes a cada una de ellas.

3. CULTURA Y LENGUA

Cultura y lengua en cifras

El catalán en la Administración de justicia

Uso de las lenguas oficiales en los medios electrónicos en el sector público

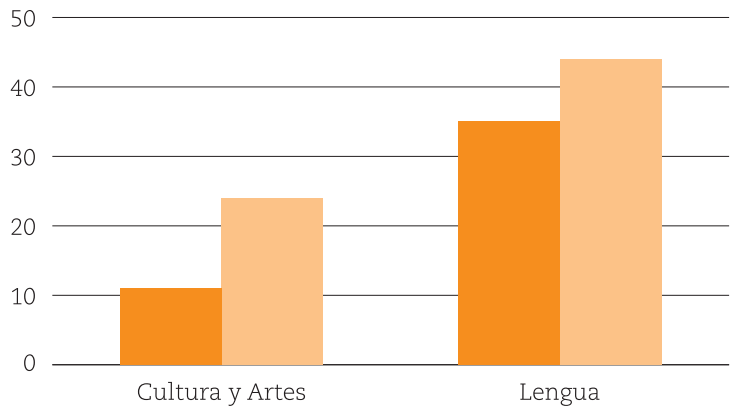
El uso del catalán por los miembros de los cuerpos y las fuerzas de seguridad del Estado

Actuaciones de oficio

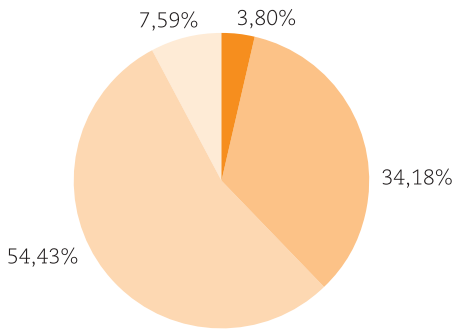
Cultura y lengua en cifras

a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2012

Cultura y lengua	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Cultura	11	-	24	35
Lengua *	34	1	44	79
Total	**45**	**1**	**68**	**114**

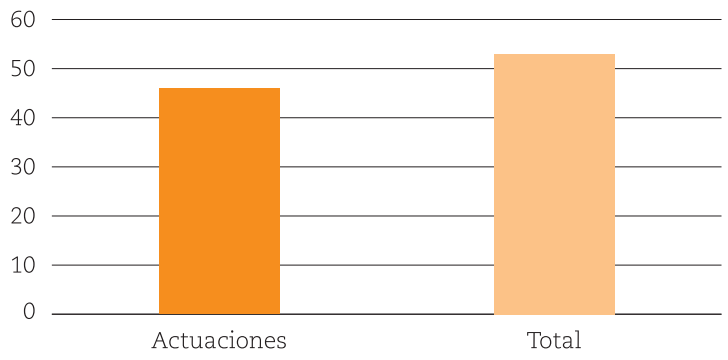


* Lengua	Total (%)
Certificados de prueba de nivel de catalán	3,80%
Vulneración de los derechos de los castellanoparlantes	34,18%
Vulneración de los derechos de los catalanoparlantes	54,43%
Otros	7,59%
Total	**100%**



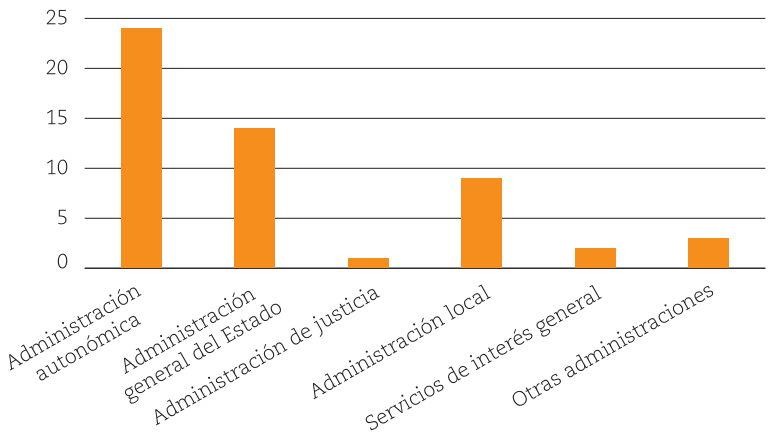
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Total
Una administración afectada	39	39
Dos administraciones afectadas	7	14
Total	**46**	**53**



c. Distribución según las administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas durante el año 2012

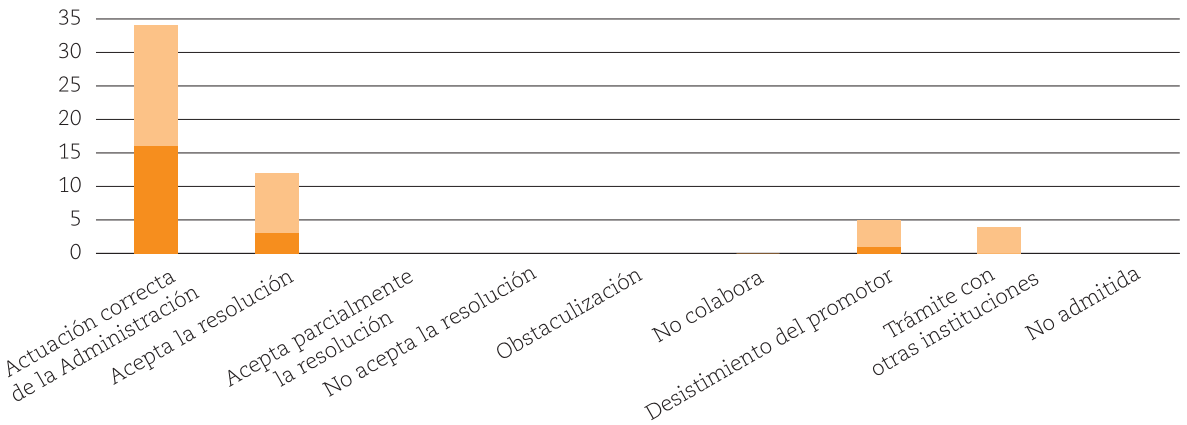
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	24	-	24
Administración general del Estado	13	1	14
Administración de justicia	1	-	1
Administración local	9	-	9
Servicios de interés general	2	-	2
Otras administraciones	3	-	3
Total	**52**	**1**	**53**



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2012

	< 2012	2012	Total	
Actuaciones en tramitación	**4**	**11**	**15**	**21,43%**
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	3	8	11	15,71%
Pendiente de respuesta a la resolución del Síndic	1	3	4	5,71%
Actuaciones finalizadas	**20**	**35**	**55**	**78,57%**
Actuación correcta de la Administración	16	18	34	48,57%
- Antes de la investigación del Síndic	11	15	26	37,14%
- Después de la investigación del Síndic	5	3	8	11,43%
Acepta la resolución	3	9	12	17,14%
Acepta parcialmente la resolución	-	-	-	0%
No acepta la resolución	-	-	-	0%
Obstaculización	-	-	-	0%
No colabora	-	-	-	0%
Desistimiento del promotor	1	4	5	7,14%
Trámite con otras instituciones	-	4	4	5,71%
No admitida	**-**	**-**	**-**	**0%**
Total	**24**	**46**	**70**	**100%**

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

Acepta la resolución	12	100%
Acepta parcialmente la resolución	-	0%
No acepta la resolución	-	0%
Total	**12**	**100%**

El catalán en la Administración de justicia

En Cataluña son válidas las actuaciones judiciales, tanto las orales como las escritas, realizadas en cualquiera de las lenguas oficiales sin necesidad de traducción. Igualmente, se reconoce a todo el mundo el derecho a relacionarse, oralmente y por escrito, con la Administración de justicia en la lengua oficial que escoja y a ser atendido en ella, y no se le puede exigir traducción alguna.

De estas disposiciones legales se infiere, claramente, que el derecho de opción lingüística corresponde a los ciudadanos y que la Administración de justicia debe disponer de los medios personales y materiales para poder hacer efectivo este derecho, y aún más cuando la Ley 1/1998, de 7 de enero, de Política Lingüística, también reconoce a todo el mundo que lo solicite el derecho a recibir en la lengua oficial solicitada el testimonio de las sentencias y los actos resolutorios que les afectan sin retrasos por razón de lengua.

Asimismo, el Estatuto de Autonomía de Cataluña ha ido un paso más allá cuando, en el apartado 2 del artículo 33, ha reconocido a todas las personas, en las relaciones con la Administración de justicia, el derecho a utilizar la lengua oficial que elijan en todas las actuaciones judiciales y a recibir toda la documentación oficial emitida en Cataluña, y por lo tanto no únicamente sentencias y actos resolutorios, en la lengua solicitada.

La garantía de este derecho de opción lingüística queda sujeta, obviamente, al hecho de que jueces, magistrados, fiscales, encargados del registro civil y personal al servicio de la Administración de justicia acrediten, en la forma establecida en las leyes, que tienen un conocimiento adecuado y suficiente de las lenguas oficiales que les haga aptos para desempeñar las funciones propias de su cargo o puesto de trabajo.

> **Los ciudadanos tienen derecho a recibir en la lengua oficial solicitada la documentación y el testimonio de todas las actuaciones judiciales**

En el ámbito al que se hace referencia es donde tradicionalmente se ha advertido un uso menos frecuente del catalán y, en ocasiones, incluso, se ha constatado una vulneración de los derechos lingüísticos de las personas, que, pese a haber manifestado expresamente su voluntad de recibir las comunicaciones relativas a la tramitación de un procedimiento judicial en catalán, han visto frustradas sus expectativas por la falta de cumplimiento de las disposiciones legales referidas anteriormente.

En el ejercicio de las funciones estatutariamente atribuidas de proteger y defender los derechos y las libertades que reconocen la Constitución y el propio Estatuto, el Síndic tiene competencias para supervisar, entre otros, la actividad de las administraciones autonómica y local, pero no así la de supervisar y resolver sobre las actuaciones profesionales de la Administración de justicia, que corresponde, por disposición legal, al Consejo General del Poder Judicial.

Sin embargo, en cumplimiento de su mandato parlamentario de protección y defensa de los derechos y las libertades, el Síndic mantiene relaciones de colaboración con la Administración de justicia y con el Ministerio Fiscal y, más concretamente, en los casos en los que recibe quejas sobre presuntas vulneraciones de derechos lingüísticos en el ámbito de la Administración de justicia se dirige al presidente del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña (en adelante TSJC) para solicitar su colaboración y para que se interese en la medida en que sea posible por los hechos expuestos en estas quejas.

> **Hay que realizar esfuerzos al alcance del poder judicial para impedir la vulneración de los derechos lingüísticos**

Es frecuente que el personal al servicio de la Administración de justicia invoque determinados preceptos de la Ley Orgánica del Poder judicial y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, que establecen que en las actuaciones judiciales debe usarse el castellano, en tanto que lengua oficial del Estado, para defender que sólo es potestativo el uso de otras lenguas que también sean oficiales en el territorio de la comunidad autónoma donde tengan lugar las actuaciones judiciales, tanto en las manifestaciones orales como escritas.

En definitiva, se utilizan las normas mencionadas para sostener la existencia de una facultad, pero en ningún caso de una obligación, de usar

el catalán, pese a la voluntad expresamente manifestada por los ciudadanos, lo cual no sólo supone desconocer la legislación autonómica en materia lingüística, sino adoptar una postura contraria a la voluntad del legislador.

En el sentido apuntado anteriormente también se utiliza el argumento de que jueces, magistrados, secretarios y fiscales pertenecen al Consejo General del Poder Judicial y al Ministerio de Justicia, que son respectivamente órganos exclusivamente estatales, y que por lo tanto tienen como obligatorio el uso de la lengua castellana, de forma que se hace caso omiso de un acuerdo de la Sala de Gobierno del TSJC del 4 de septiembre de 2007, que reconoce el derecho de la ciudadanía a recibir cualquier documentación judicial en catalán, una vez así se solicite al juzgado y sea ésta una copia del original dictada en catalán o una traducción de una dictada en castellano.

El Síndic, que ha manifestado en reiteradas ocasiones que es necesario realizar todos los esfuerzos al alcance del poder judicial para impedir la vulneración de los derechos lingüísticos de los ciudadanos, ha encontrado este año la máxima colaboración del presidente del TSJC, a quien se dirigió para solicitar información sobre la falta de envío en catalán de una citación para la comparecencia ante un juzgado del promotor de una queja.

El presidente informó al Síndic que el secretario judicial requerido para informar sobre los hechos había mostrado un inexcusable desconocimiento de la normativa aplicable y un evidente menosprecio por la lengua catalana y manifestó que había puesto los hechos en conocimiento de la Secretaría de la Sala de Gobierno del TSJC por si se desprendiese algún tipo de responsabilidad disciplinaria.

Queja 01516/2012

El promotor de la queja fue citado para comparecer en calidad de testimonio de la parte actora en un procedimiento judicial y, pese a que solicitó de forma expresa que se le entregase la citación en catalán, el juzgado hizo caso omiso.

El juicio se suspendió y, pese a su petición, el interesado recibió una nueva citación también en castellano. El presidente del TSJC solicitó informe al secretario judicial sobre los hechos expuestos y el funcionario esgrimió la legislación estatal y su cualidad de funcionario del Ministerio de Justicia para defender que no tenía ninguna obligación de hablar ni de entender el catalán y aún menos de tramitar en catalán, salvo que se causase indefensión a una de las partes.

Su actuación mereció el reproche del presidente del TSJC, que ordenó que tanto en este asunto como en cualquier otro en el que se ejerza el derecho de opción lingüística se dé respuesta adecuada a la normativa vigente y al Acuerdo de la Sala de Gobierno de 4 de septiembre de 2007.

Uso de las lenguas oficiales en los medios electrónicos en el sector público

La Ley 29/2010, de 3 de agosto, del Uso de los Medios Electrónicos en el Sector Público de Cataluña, ponía de manifiesto que los medios estaban llegando a todos los ámbitos de la sociedad y que transformaban en buena medida la economía, la política, las relaciones sociales, la cultura, y también que las administraciones públicas disfrutaban de las oportunidades que los medios electrónicos generaban.

Las administraciones públicas están al servicio de los ciudadanos y, por lo tanto, hay que garantizar la accesibilidad, la transparencia y la seguridad facilitando las relaciones entre todos los actores (entre las propias administraciones públicas y entre las administraciones y los ciudadanos) mediante herramientas que mejoren la eficacia y eficiencia.

La Administración electrónica o el uso de los medios electrónicos por las administraciones públicas, que las mejoraba y a la vez las transformaba, hacía imprescindible una regulación que ha alcanzado diferentes perspectivas, entre las que está la difusión de la información, la participación de los ciudadanos y el impulso de las relaciones por estos medios del sector público con las empresas y los ciudadanos.

> **Debe evitarse toda discriminación por razón de lengua en los medios electrónicos de los servicios públicos**

La Ley se aplica en el sector público de Cataluña que está integrado por la Administración de la Generalitat y los entes locales, así como por las entidades públicas vinculadas o que dependen de ésta; los consorcios, las fundaciones en que es mayoritaria la presencia o la participación de las entidades mencionadas; entidades de derecho público con personalidad jurídica propia, universidades públicas y otras entidades que prevé el punto 2 del artículo 2 de la Ley 29/2010, cuando actúan en el ejercicio de las potestades administrativas.

Igualmente, la Ley se aplica a las relaciones que se establecen entre las instituciones de la Generalitat cuando usan medios electrónicos y a los ciudadanos, a las empresas y a los entes sin personalidad jurídica que se relacionan con el sector público de Cataluña cuando usan medios electrónicos en las actuaciones no sujetas a derecho privado.

No cabe duda de que el uso de medios electrónicos por los ciudadanos que tengan acceso a ellos quedará condicionado por la lengua en las que las entidades que integran el sector público pongan a disposición de los ciudadanos en las aplicaciones.

La Ley estatal 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, en el artículo 6.2.c, dispone que los ciudadanos tienen derecho a la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las administraciones públicas y, por lo tanto, hay que evitar toda discriminación por razón de lengua en los medios electrónicos.

> **Las aplicaciones electrónicas deben permitir elegir la lengua oficial en la que realizar consultas y tramitaciones**

Igualmente, en la disposición adicional sexta establece que las sedes electrónicas cuyo titular tenga competencia sobre territorios con régimen de cooficialidad lingüística deben posibilitar el acceso a sus contenidos y servicios en las lenguas correspondientes.

En este mismo sentido, la disposición adicional quinta de la Ley 29/2010, de 3 de agosto, ha establecido que las aplicaciones de los medios electrónicos puestas a disposición de los ciudadanos por las entidades del sector público deben permitir que la consulta, la participación y la tramitación puedan hacerse en la lengua oficial escogida por la persona interesada y deben permitir cambiar la opción lingüística en cualquier momento.

Esta disposición no es sino una manifestación más de los derechos lingüísticos que reconoce a las personas el Estatuto de Autonomía de Cataluña (en adelante EAC), que prohíbe la discriminación por razones lingüísticas y consagra el derecho de opción lingüística que les permite utilizar la lengua oficial que elijan en las relaciones con las instituciones, las organizaciones, las administraciones

públicas y, en general, con las entidades privadas que dependen de éstas cuando ejercen funciones públicas.

Pese a que el catalán sea la lengua propia de Cataluña y, por lo tanto, la de uso normal de las administraciones públicas catalanas, y aunque éstas dispongan de webs en lengua catalana y castellana o de otros mecanismos que puedan garantizar el derecho a la información, este año la institución ha tenido que recordar el deber legal de la Administración de posibilitar el acceso al contenido de las aplicaciones concretas en las lenguas oficiales para garantizar que en el sector público la consulta, la participación y la tramitación por los medios electrónicos se lleve a cabo en la lengua que elijan los ciudadanos.

Queja 02071/2012

El promotor de la queja manifestó la imposibilidad de acceder a la información en lengua castellana en la web de una aplicación específica del Departamento de Empresa y Ocupación de la Generalitat, y expuso que el castellano era su lengua materna y que, además, el hecho de encontrar la información únicamente en lengua catalana le agravaba un problema de dislexia.

La Administración reconoció que efectivamente no disponía de la aplicación en lengua castellana y, en un principio, se remitió al cumplimiento de las disposiciones legales de acuerdo con las cuales la lengua propia de Cataluña y de sus administraciones públicas es el catalán. Igualmente, manifestó que disponía de los sistemas de atención y de mecanismos de consulta para garantizar una correcta información sobre el plan, si bien finalmente aceptó el recordatorio de deberes legales formulado por la institución.

Queja 05628/2012

Un ciudadano se dirigió a la institución para manifestar su descontento por la falta de formularios en castellano en la web del Departamento de Gobernación para poder participar en un concurso específico de méritos y capacidades.

Pese a que se le informó de la inexistencia de una vulneración de su derecho a participar en el concurso, dada su condición de funcionario de la Administración de la Generalitat que le presupone el conocimiento de la lengua catalana a un nivel adecuado y suficiente, el Síndic solicitó información para conocer si podía existir un presunto agravio por razón de lengua en ocasión de querer hacer uso de los medios electrónicos para participar en el concurso y no estar disponible en la web la solicitud en lengua castellana.

El Departamento confirmó que no está implementada la participación telemática en estos concursos y que los formularios deben presentarse en formato papel, disponible en las dos lenguas oficiales. El Síndic ha recordado que cuando se implemente la aplicación deberá estar disponible en las lenguas oficiales para evitar discriminaciones.

El uso del catalán por los miembros de los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado

El Estatuto de Autonomía de Cataluña (EAC) garantiza el derecho de elección lingüística de los ciudadanos que les permita escoger la lengua oficial que quieren utilizar en sus relaciones con las instituciones, organizaciones y administraciones públicas en Cataluña.

Este derecho obliga, a su vez, a las instituciones, organizaciones y administraciones públicas, incluida la Administración electoral en Cataluña, y en general a las entidades privadas afectas cuando ejercen funciones públicas.

En relación con la capacitación lingüística de los empleados públicos, la Ley de Política Lingüística de 1998 sólo hizo referencia al personal al servicio de las administraciones, las corporaciones y las instituciones públicas de Cataluña y reconoció el derecho de todo el mundo a relacionarse oralmente y por escrito con la Administración del Estado en Cataluña en la lengua oficial que escogiese y a ser atendido en ella, sin que se le pudiese exigir traducción alguna.

La norma hizo alguna precisión sobre la capacitación lingüística de carácter sectorial, más concretamente en relación con la provisión de plazas al servicio de la Administración de justicia y sobre el personal de los despachos de los fedatarios públicos.

> **El personal de la Administración del Estado en Cataluña debe acreditar un conocimiento adecuado de las lenguas oficiales**

Ha sido el Estatuto de Autonomía de 2006, sin embargo, el que para garantizar el derecho de elección lingüística de la ciudadanía ha establecido que la Administración del Estado situada en Cataluña debe acreditar que el personal a su servicio tiene un nivel de conocimiento adecuado y suficiente de las dos lenguas oficiales que lo haga apto para desempeñar las funciones propias de su puesto de trabajo.

Aun así, son frecuentes las quejas de los ciudadanos que entienden que sus derechos lingüísticos son vulnerados por funcionarios de la Administración del Estado por el hecho de que, a pesar de que están al servicio de la ciudadanía y deben tener los conocimientos de las lenguas oficiales, se niegan a atender a las personas que se les dirigen usando el catalán o, incluso, las conminan a usar el castellano si quieren ser atendidas.

Concretamente, este año se han recibido quejas sobre la actuación de la Guardia Civil, tanto en el término municipal de La Jonquera como en el Aeropuerto de el Prat, que ponían de manifiesto que las personas interesadas habían sido conminadas a hablar en castellano para ser atendidas y de qué manera les afectó haber defendido su derecho a escoger la lengua en la que querían relacionarse con los agentes (retrasos, cacheos, retenciones indebidas de documentación y personales etc.)

De hecho, la difusión a través de los medios de comunicación de una actuación parecida a las denunciadas que había tenido lugar en el Aeropuerto de el Prat, en este caso con la policía nacional, dio lugar a la apertura de una actuación de oficio por parte de la institución.

> **La Delegación del Gobierno se ha negado a informar al Síndic del conocimiento del catalán por parte de guardias civiles implicados en quejas**

El problema con el que se ha encontrado el Síndic a la hora de tramitar estas quejas ha sido la negativa de la Delegación del Gobierno a facilitar información sobre los hechos denunciados o a comunicar la acreditación del conocimiento del catalán, tanto en la expresión oral como escrita, que se exige a los agentes y que les hace aptos para desempeñar las funciones encomendadas, a fin de salvaguardar el derecho de las personas administradas a relacionarse en la lengua oficial que escojan y a ser atendidas sin que se les pueda exigir traducción alguna.

La Delegación entiende que, puesto que se trata de la actuación de órganos de la Administración General del Estado con sede en Cata-

luña, la competencia para supervisarlos y fiscalizarlos corresponde al Defensor del Pueblo.

Sin embargo, el Síndic argumenta que el artículo 59 de la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, ha establecido la posibilidad de que el Síndic de Greuges solicite la colaboración de la Administración General del Estado en Cataluña en las actuaciones que lleve a cabo en ejercicio de sus competencias.

La misma norma también ha previsto que el Síndic, en cumplimiento de su función de protección y de defensa de los derechos y las libertades, pueda dirigirse a todas las autoridades, todos los órganos y todo el personal de cualquier administración pública con sede en Cataluña.

Por esta razón, el Síndic ha manifestado que entiende que las especiales características y funciones atribuidas a esta institución la hacen acreedora de una colaboración y una comunicación que sería deseable obtener de forma directa de la Delegación del Gobierno, y más aún cuando, de acuerdo con las competencias que la Constitución le atribuye, correspondería a la Delegación facilitar las relaciones de cooperación entre administraciones en beneficio de los ciudadanos.

Queja 00316/2012

Un coche de patrulla de la Guardia Civil paró a la persona interesada cuando circulaba con su vehículo en el término de La Jonquera, carretera dirección a Cantallops.

De acuerdo con el relato de la persona interesada, una vez los agentes lo hubieron parado y él les hubiera pedido en catalán conocer las razones, éstos lo instaron a hablar en castellano, puesto que no lo entendían y porque consideraban que su actitud suponía una falta de respeto.

Los agentes lo denunciaron porque llevaba una pegatina con el logotipo CAT sobre las placas de matrícula delanteras y lo instaron a quitarla amenazándole de detenerlo en caso contrario.

Queja 07342/2012

La persona interesada manifiesta que fue requerida en castellano por la Guardia Civil en el Aeropuerto del Prat para que abriese su maleta. Cuando ella respondió en catalán, explica que el agente le pidió que se expresase en castellano, puesto que él no la entendía ni tenía la obligación de hacerlo.

La persona interesada recordó al agente que ella tenía derecho a expresarse en su lengua materna dentro del territorio de Cataluña, momento en el que explica que el agente le reclamó la documentación para abrirle "un expediente policial" del cual, según manifiesta, no ha tenido más noticias.

Actuaciones de oficio

AO 04789/2012
En tramitación

Falta de atención por parte de un policía nacional a un usuario de los servicios aeroportuarios

A raíz de la noticia aparecida en los medios sobre la denuncia de un ciudadano al que se había retenido 20 minutos el DNI y que había sido menospreciado por haberse negado a cambiar del catalán o del inglés al castellano al dirigirse a un policía nacional, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para investigar los hechos.

4. EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN

Educación e investigación en cifras

Dilación en la resolución y en el cobro de becas y ayudas en materia de educación

Déficits en las garantías de equidad en la admisión de alumnado en la educación infantil de segundo ciclo en los centros con oferta de primer ciclo

La integración de centros escolares

Cambios en la admisión de alumnado y efectos sobre la segregación escolar

Accesibilidad económica a las enseñanzas no obligatorias

La aplicación de la potestad disciplinaria en el ámbito escolar

Retrasos en la resolución y el cobro de becas destinadas a alumnado universitario

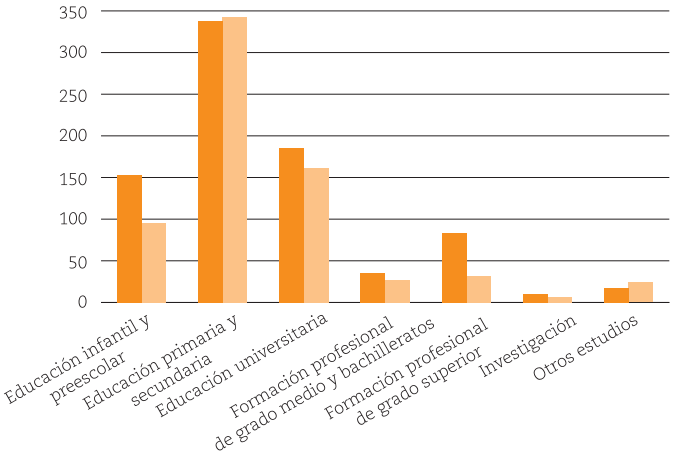
La reclamación de los resultados de las pruebas de acceso a la universidad y el proceso de matrícula universitaria

Actuaciones de oficio

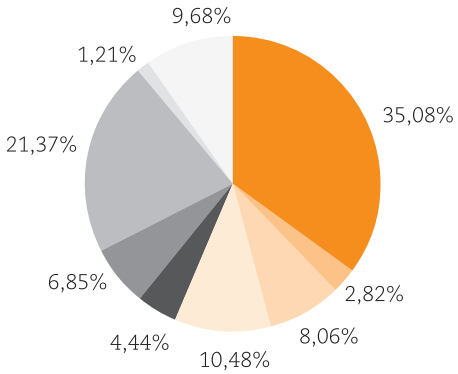
Educación e investigación en cifras

a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2012

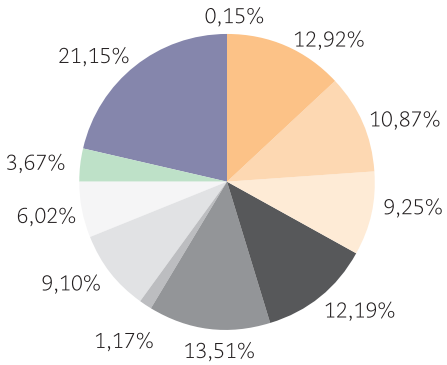
Educación e investigación	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Educación infantil y preescolar*	149	4	95	248
Educación primaria y secundaria**	316	22	343	681
Educación universitaria	185	-	161	346
Formación profesional de grado medio y bachilleratos	35	-	27	62
Formación profesional de grado superior	82	1	32	115
Investigación	10	-	7	17
Otras enseñanzas	16	1	24	41
Total	**793**	**28**	**689**	**1.510**



* Educación infantil y preescolar	Total (%)
Acceso a la educación y centros	35,08%
Acoso escolar	2,82%
Becas y ayudas	8,06%
Centros de enseñanza	10,48%
Derechos y deberes de los alumnos	4,44%
Necesidades educativas especiales	6,85%
Organización y planificación del sistema escolar	21,37%
Profesorado	1,21%
Otros	9,68%
Total	**100%**

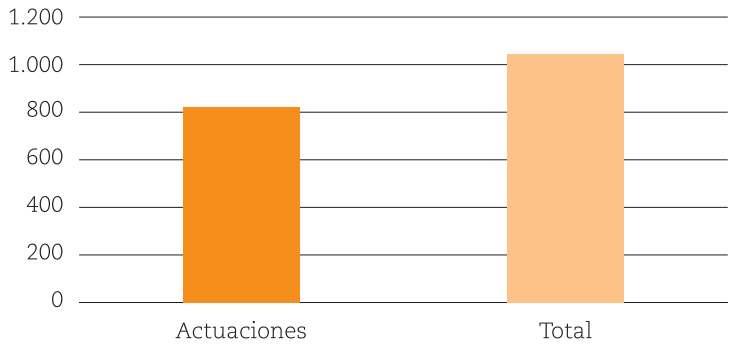


** Educación primaria y secundaria	Total (%)
Absentismo escolar	0,15%
Acceso a la educación y centros	12,92%
Acoso escolar	10,87%
Becas y ayudas	9,25%
Centros de enseñanza	12,19%
Derechos y deberes de los alumnos	13,51%
Estudios	1,17%
Necesidades educativas especiales	9,10%
Organización y planificación del sistema escolar	6,02%
Profesorado	3,67%
Otros	21,15%
Total	**100%**



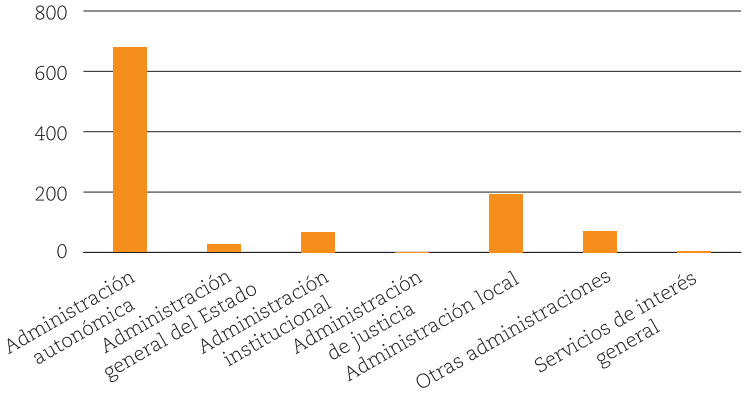
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	Actuaciones	Total
Una administración afectada	617	617
Dos administraciones afectadas	184	368
Tres administraciones afectadas	20	60
Total	**821**	**1.045**



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2012

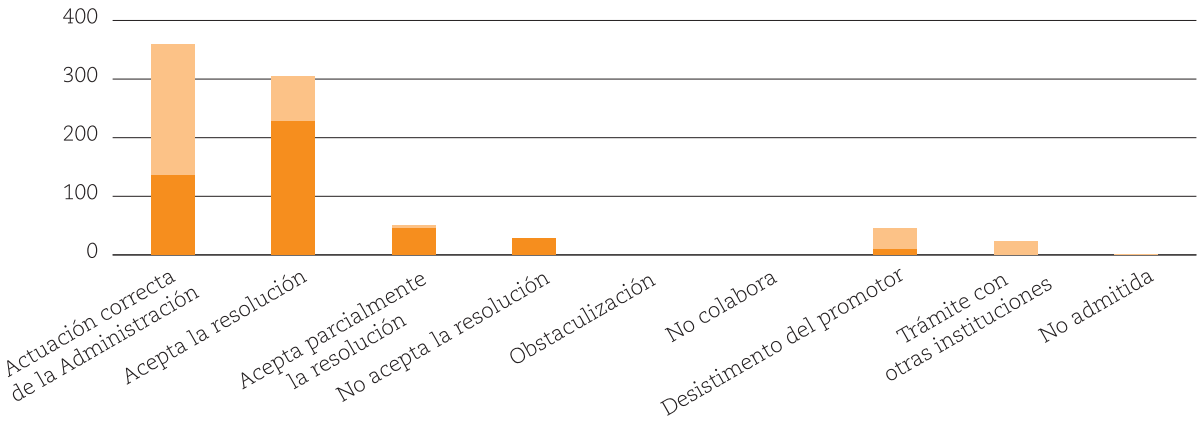
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	Total
Administración autonómica	651	28	679
Administración general del Estado	26	-	26
Administración institucional	67	-	67
Administración de justicia	2	-	2
Administración local	184	10	194
Otras administraciones	67	4	71
Servicios de interés general	6	-	6
Total	**1.003**	**42**	**1.045**



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2012

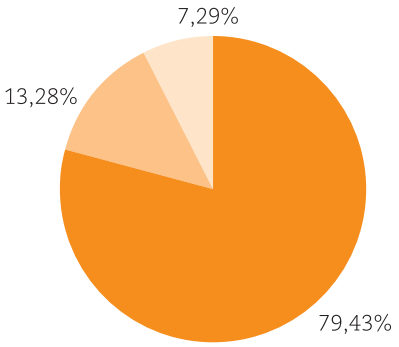
	< 2012	2012	Total	
Actuaciones en tramitación	**368**	**452**	**820**	**50,18%**
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	47	341	388	23,75%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	321	111	432	26,44%
Actuaciones finalizadas	**445**	**368**	**813**	**49,76%**
Actuación correcta de la Administración	135	225	360	22,03%
- Antes de la investigación del Síndic	85	133	218	13,34%
- Después de la investigación del Síndic	50	92	142	8,69%
Acepta la resolución	228	77	305	18,67%
Acepta parcialmente la resolución	45	6	51	3,12%
No acepta la resolución	28	-	28	1,71%
Obstaculización	-	-	-	0%
No colabora	-	-	-	0%
Desistimiento del promotor	9	37	46	2,82%
Trámite con otras instituciones	-	23	23	1,41%
No admitida	**-**	**1**	**1**	**0,06%**
Total	**813**	**821**	**1.634**	**100%**

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

Acepta la resolución	305	79,43%
Acepta parcialmente la resolución	51	13,28%
No acepta la resolución	28	7,29%
Total	**384**	**100%**



Dilación en la resolución y en el cobro de becas y ayudas en materia de educación

En los últimos informes anuales, el Síndic se ha ocupado de destacar las quejas relacionadas con la denegación de determinadas prestaciones económicas, especialmente de becas en materia de educación, a niños en situación de pobreza, por el hecho de no cumplir con los criterios sociales y de renta, excesivamente restrictivos, previstos en las bases que regulaban su concesión. El aumento de la precariedad económica de muchas familias por el efecto de la crisis económica y la falta de adecuación de las partidas presupuestarias de las convocatorias de ayuda a esta evolución creciente de las necesidades sociales han provocado que esta realidad persista con fuerza en la actualidad.

En el caso del comedor escolar, por ejemplo, son suficientemente conocidos los déficits de cobertura de las becas para los alumnos que presentan una situación socio-económica precaria: el incremento de dificultades económicas desde el año 2008 ha coincidido con un decremento de la partida presupuestaria global (ordinaria y extraordinaria) que el Departamento de Enseñanza ha destinado a ayudas individuales de comedor escolar desde el curso 2009/2010.

> **La agilidad en la tramitación de las ayudas es fundamental para garantizar el derecho a la educación en igualdad de oportunidades**

Especialmente durante el año 2012 a este tipo de queja se han sumado otras quejas relacionadas con el retraso en la resolución y el cobro de estas prestaciones económicas en materia de educación (ayudas de comedor escolar, becas para el estudio, etc.). Cabe decir que estas prestaciones están destinadas a garantizar el seguimiento normalizado de la escolarización de los niños en situación de pobreza o a compensar desigualdades en el acceso a determinados recursos o servicios educativos, de forma que la agilidad a la hora de tramitarlas acostumbra a ser fundamental para alcanzar los objetivos que plantean.

El estudio de las quejas, en cambio, pone de manifiesto que estas becas y ayudas se resuelven pasados meses del inicio de curso, y no siempre hay previstos los mecanismos para compensar estas desigualdades durante este periodo de falta de resolución. Además, las dificultades presupuestarias de la Generalitat han provocado una demora en los pagos de las ayudas ya concedidas.

En este sentido, es ilustrativo el caso de la concesión de las becas y las ayudas al estudio de carácter general y de movilidad para el curso académico 2011/2012 para el alumnado que cursa estudios postobligatorios (bachillerato y ciclos formativos de grado medio) y superiores no universitarios (ciclos formativos de grado superior). La convocatoria de las ayudas se realiza en fecha de 21 de julio de 2011 (Orden EDU/2099/2011), y la resolución se dicta en fecha 26 de junio de 2012, cuando el curso académico ya había finalizado. A finales de octubre del curso siguiente, el curso 2012/2013 las personas interesadas aún no habían percibido el importe de la ayuda.

También es un ejemplo el caso de la concesión de las becas de comedor escolar, en que la resolución y el pago del importe a los beneficiarios también se producen con retraso. El otorgamiento de estas ayudas cuando una parte importante del curso ya ha transcurrido supone colocar a las posibles familias beneficiarias, muchas de las cuales requieren esta ayuda para garantizar el acceso de sus hijos al servicio, en una situación de incertidumbre añadida a la precariedad económica en la que ya viven. Éste es el caso, por ejemplo, de alumnado que no hace uso del servicio por imposibilidad económica, a pesar de tener necesidad, por no tener constancia de la concesión de la ayuda (por el temor de no ser finalmente beneficiario y de contraer una deuda no prevista con el promotor del servicio, o por la imposibilidad de anticipar el importe correspondiente a la cuota del servicio, si este promotor lo exige).

> **Hay personas que reciben el importe de determinadas ayudas cuando el curso ya ha finalizado**

En este sentido, conviene añadir que el Síndic ha tenido conocimiento de que escuelas con una composición social especialmente desfavorecida, que presentan un número elevado de alum-

nado beneficiario de becas de comedor, y a menudo también con una AMPA sin fondos económicos suficientes para compensar este retraso, han tenido varios meses el servicio de comedor escolar sin prácticamente usuarios (con efectos negativos sobre el absentismo escolar o sobre la nutrición adecuada de los niños socialmente más desfavorecidos).

Ante este hecho, el Síndic recuerda a las administraciones competentes que estas becas son un pilar fundamental para promover la equidad en el sistema educativo y el seguimiento normal de la actividad escolar de los alumnos en una situación socio-económica desfavorecida. Por este motivo, considera que este retraso excesivo en la concesión y en el pago de las becas y ayudas vulnera el derecho a la educación en igualdad de oportunidades de los alumnos con dificultades económicas y limita las posibilidades de combatir los efectos de la pobreza infantil.

Estos retrasos, además, pueden generar déficits de eficiencia en el sistema de protección social. En algunos casos, los servicios sociales de atención primaria tienen que conceder ayudas de urgencia social para garantizar el acceso de los alumnos a estos recursos y servicios educativos (libros, comedor escolar, etc.) a familias que, meses después, recibirán becas y ayudas por los mismos conceptos por parte del Departamento de Enseñanza y de los consejos comarcales, una vez la Administración competente haya resuelto las peticiones formuladas.

Queja 00782/2012

La persona interesada se queja de que en febrero de 2012 aún no se ha resuelto la solicitud de beca de comedor solicitada en mayo de 2011 para el curso 2011/2012.

El Consejo Comarcal del Maresme expone que la resolución se dictó en marzo de 2012, transcurridos seis meses del inicio de curso. Esta administración comarcal añade que este retraso en la resolución se produjo porque aún no había firmado la adenda económica correspondiente al curso 2011/2012 con el Departamento de Enseñanza, y que la notificación de esta administración sobre el importe pendiente de pago para ayudas de comedor no se produjo hasta finales de febrero de 2012.

En relación con estos casos, el Síndic ha recordado al Consejo Comarcal del Maresme y al Departamento de Enseñanza que las ayudas de comedor escolar suponen una medida fundamental para compensar desigualdades económicas en el acceso a este servicio educativo, como establece, entre otros, el artículo 6 de la Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación, y también para garantizar el derecho a la educación en igualdad de oportunidades.

Déficits en las garantías de equidad en la admisión de alumnado en la educación infantil de segundo ciclo en los centros con oferta de primer ciclo

En el marco de diferentes quejas, el Síndic constató que no existía un criterio claro sobre cómo proceder en la alegación de la condición de existencia de hermanos escolarizados en el centro en el proceso de admisión en el caso de alumnado que solicita plaza en un centro que dispone de oferta de educación infantil de primer ciclo. Existen centros privados concertados que aplican este criterio de prioridad a alumnado que accede a P3 con hermanos escolarizados en el primer ciclo de educación infantil en el mismo centro y otros que, en la misma situación, no reconocen este criterio de hermanos.

Ante esta situación, y a petición del Síndic de clarificar y homogeneizar los criterios a seguir en la aplicación del criterio de hermanos en el centro, el Departamento de Enseñanza expone que la normativa que regula la admisión de alumnado, la Resolución NOS/315/2012, de 23 de febrero, cuando define estrictamente el criterio de hermanos escolarizados en el centro no diferencia, en su aplicación, la etapa educativa en la que tiene que estar escolarizado el hermano, ni tampoco si esta etapa debe ser objeto de concierto ("se entiende que un alumno o alumna tiene hermanos escolarizados en el centro cuando éstos están escolarizados en él en el momento de presentar la solicitud de preinscripción").

Con todo, el Síndic recuerda que la Ley 12/2009, del 10 de julio, de Educación, establece que el acceso al sistema educativo debe producirse en igualdad de condiciones y que, para garantizar el ejercicio efectivo de este derecho, el Gobierno regula un procedimiento único de acceso a los centros públicos y a los centros privados sostenidos con fondos públicos (art. 4). Entre otros aspectos, esta misma ley añade que en ningún caso el procedimiento de admisión de los alumnos a las enseñanzas de primer ciclo de educación infantil sostenidas con fondos públicos implica el derecho de acceso en relación con las enseñanzas posteriores (art. 47.6).

En esta misma línea, el Síndic también recuerda que la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (art. 84.8), y el Decreto 75/2007, de 27 de marzo, por el que se establece el procedimiento de admisión del alumnado a los centros en las enseñanzas sufragadas con fondos públicos (art. 2.5), prevén que en los centros privados concertados que imparten diferentes etapas educativas el procedimiento inicial de admisión se realice en el curso que corresponda a la menor edad de los que son objeto de concierto.

Si bien estos preceptos hacen referencia al alumnado que participa directamente en el proceso de admisión, a criterio de esta institución, el espíritu de la norma mencionada anteriormente pretende garantizar condiciones similares en los diferentes centros educativos y en los diferentes sectores de titularidad en el proceso de admisión de alumnado, a fin de poder evitar desequilibrios en la demanda y fomentar la igualdad de oportunidades en el acceso a los centros. La aplicación de este criterio para los que tienen hermanos en la educación infantil de primer ciclo supone una ventaja para los centros privados que disponen de esta oferta respecto al resto de centros privados y también respecto al sector público.

> **Aplicar el criterio de admisión de tener hermanos en el primer ciclo de educación infantil vulnera el principio de equidad**

Y, a su vez, la norma también prevé que el acceso a la educación infantil de primer ciclo o a otras enseñanzas no sufragadas con fondos públicos no suponga una ventaja en relación con el resto de alumnado que quiere acceder al mismo centro, entre otros motivos, porque la admisión a los centros privados que tienen oferta educativa no sufragada con fondos públicos, como pasa con la educación infantil de primer ciclo, no se rige por el Decreto 75/2007, de 27 de marzo, ni por las garantías objetivas de igualdad que prevé la norma.

La Ley 12/2009 es clara cuando impide que el procedimiento de admisión de los alumnos a las enseñanzas de primer ciclo de educación infantil sostenidas con fondos públicos se vincule con el derecho de acceso en relación con las enseñanzas posteriores (art. 47.6). Pese a que la vinculación del alumno con el centro donde cursa el primer ciclo es más fuerte por el hecho de estar escolarizado en él que por el hecho de tener un hermano matriculado, la Ley no da prioridad en el acceso a la educación de segundo ciclo.

Así, si la norma prohíbe la aplicación de una prioridad que podría tener una justificación más clara porque no se ajustaría al principio de igualdad de oportunidades, y porque el acceso a este primer ciclo no está sujeto a una regulación objetiva de la Administración educativa, cabe entender que tampoco admite esta prioridad cuando el grado de vinculación es menor, puesto que tampoco se ajustaría al principio de igualdad de oportunidades.

Desde esta perspectiva, la aplicación del criterio de existencia de hermanos en el proceso de admisión en el centro en el caso de alumnado que tenga hermanos escolarizados en la educación infantil de primer ciclo puede contravenir determinados principios que inspiran el ordenamiento jurídico vigente y que tienen que ver con las garantías de igualdad en el acceso a los centros educativos sufragados con fondos públicos.

Realizadas estas consideraciones, el Síndic solicita al Departamento de Enseñanza que interprete el criterio de existencia de hermanos matriculados en el centro de acuerdo con el principio de igualdad de oportunidades en educación, y que aproveche la elaboración del nuevo decreto de admisión de alumnado para regular de forma más clara este aspecto.

Eso permitiría evitar algunas situaciones que también pueden vulnerar el principio de igualdad de oportunidades en educación relacionadas con la existencia de irregularidades en la admisión. Por ejemplo, el Síndic ha tenido conocimiento de que existen centros privados concertados que deniegan el acceso a la oferta de primer ciclo no sujeta a concierto a niños que tienen hermanos mayores escolarizados en otras escuelas y que previsiblemente no cursarán el segundo ciclo de educación infantil en el mismo centro.

Actuación de oficio 01245/2011

El Síndic tuvo conocimiento de que, supuestamente, había centros de educación infantil de segundo ciclo sufragados con fondos públicos que tenían oferta de educación infantil de primer ciclo y que en el proceso de admisión al segundo ciclo computaban los puntos de hermanos escolarizados en el primer ciclo.

Para poder estudiar este asunto, el Síndic decidió abrir una actuación de oficio y revisar el proceso de admisión a algunos de los centros que tenían los dos ciclos de educación infantil.

El análisis de estos casos constató que no existía un criterio claro y coincidente a la hora de aplicar este criterio, ni por parte de los centros, ni por parte de los diferentes servicios territoriales del Departamento de Enseñanza.

La integración de centros escolares

A lo largo del año 2012, el Síndic de Greuges ha recibido numerosas quejas referidas al cierre de varios centros escolares y a su integración en otros centros de la zona en municipios como Reus, Tarragona, La Canonja u Olèrdola, especialmente porque son centros con demanda elevada y con proyectos educativos de centro singulares y bien valorados por las familias.

El estudio de las quejas pone de manifiesto que, en general, el Departamento de Enseñanza justifica esta decisión de acuerdo con las previsiones de evolución demográfica decreciente en estos municipios, la necesidad de racionalizar la inversión en centros en el contexto actual de limitaciones presupuestarias, la necesidad de mejorar las condiciones materiales de escolarización del alumnado de los centros suprimidos, ubicados en instalaciones provisionales, la disponibilidad de oferta sobrante en la zona (o próxima en la zona) para dar respuesta a las necesidades de escolarización existentes, etc.

En este sentido, el Síndic recuerda que la medida adoptada de integrar dos centros se realiza en el marco del mandato del Departamento de Enseñanza de programar la oferta educativa, tal y como establecen los artículos 44, 45 y 74 de la Ley 12/2009, del 10 de julio, de Educación, que otorga competencias a la Administración educativa a la hora de crear, modificar y suprimir centros escolares. Esta medida, si bien puede ser discutida legítimamente por parte de miembros de la comunidad escolar de los centros afectados, puesto que modifica sus condiciones de escolarización, *per se* no supone una vulneración de derechos.

> **A pesar de que la integración de centros educativos comporta riesgos, no supone una vulneración de derechos**

Aun así, el Síndic también recuerda que esta medida puede adoptarse siempre y cuando la integración no dañe las condiciones de calidad y equidad en que los alumnos estarán escolarizados, condiciones que también protege tanto la Ley Orgánica de Educación como la Ley de Educación de Cataluña.

La decisión del Departamento de Enseñanza de integrar dos centros, pues, requiere que la propia Administración educativa inicie actuaciones específicas para poder desarrollar este proceso sin vulnerar derechos del alumnado actualmente escolarizado y de sus familias, y garantizando que la oferta educativa resultante responda a criterios de calidad y de equidad en la planificación educativa.

De hecho, la propia integración tiene riesgos relacionados, por ejemplo, con la posible sobreocupación de determinados centros de la zona (o zonas contiguas), dependiendo de como se gestione el proceso de reubicación de las familias escolarizadas en los centros suprimidos, especialmente si la previsión de la bajada demográfica no se confirma en el futuro; así como con la posible falta de garantías de unas condiciones adecuadas de accesibilidad geográfica al nuevo centro, cuando el centro alternativo está lejos del centro que se suprime. La adopción de esta medida, pues, obliga a las administraciones afectadas a encontrar soluciones a la problemática que plantea.

> **La demanda de un centro no debe ser el criterio principal a tener en cuenta en la programación de la oferta**

Además, en la línea del punto anterior, hay personas interesadas que apelan al derecho de libertad de elección de centro, a la opción escogida en el proceso de admisión por un determinado proyecto educativo y a la elevada demanda del centro para justificar su desacuerdo con la integración de centros.

A la vista de estos argumentos, por una parte, el Síndic recuerda que el criterio de demanda real (solicitudes presentadas en primera opción por las familias) de un determinado centro no es necesariamente el aspecto principal a tener en cuenta en la programación de la oferta, y que el grado de demanda del centro no es determinante del nivel de calidad ofrecido, y sí a menudo de determinados problemas de inequidad. En cuanto al seguimiento de criterios de demanda en la planificación de la oferta, es decir, de mantener o crear nuevas plazas en los centros con sobredemanda, el Síndic defiende que la decisión sobre la programación de la oferta debe tener en consideración otros criterios de interés general antes que la demanda recibida por cada centro o por cada zona.

Y, por otra parte, el Síndic recuerda que el ordenamiento jurídico no reconoce el derecho del alumnado y sus familias a un determinado proyecto educativo. En todo caso, la Ley 12/2009, de Educación, establece, en su artículo 91, que todos los centros vinculados al Servicio de Educación de Cataluña deben disponer de proyecto educativo, y añade, en su artículo 93, que las administraciones deben garantizar que los centros públicos sean referente de calidad educativa y de consecución de los objetivos de excelencia y equidad, entre otros.

> **Aunque la ley no reconoce el derecho a un determinado proyecto educativo las familias deben poder conocer el proyecto del centro y participar en su aprobación**

Más allá de estos rasgos comunes, que deben quedar garantizados, es bien cierto que el ordenamiento jurídico también prevé que los centros tengan un margen de autonomía para definir un proyecto educativo propio. El carácter singular de un centro (por ideario, por confesionalidad, por enfoque pedagógico, etc.), sin embargo, no genera derechos en torno a la admisión de alumnado, ni tampoco la obligación de garantizar a las familias una oferta alternativa de las mismas características.

Dicho eso, la Ley 12/2009 también incorpora el derecho de las familias a conocer el proyecto educativo de centro y a participar en su aprobación a través del consejo escolar de centro, a la vez que consagra la participación de la comunidad educativa en general y la implicación de las familias en particular como principios básicos del sistema educativo.

A la vista de esta consideración, el Síndic solicita al Departamento de Enseñanza que se trabaje conjuntamente con las comunidades educativas de los centros objeto de integración en la definición de objetivos comunes que permitan incorporar las mejores prácticas de referencia de los dos centros, consensuando una única línea metodológica, a fin de que este proceso de integración de los proyectos educativos de centro se lleve a cabo satisfactoriamente. Y también solicita que se informe a las familias sobre el nuevo proyecto educativo de centro que resulte de la integración, respetando en la medida de lo posible las características principales de los proyectos educativos originales, y que este nuevo proyecto sea aprobado en el marco del nuevo consejo escolar de centro (o alternativamente, en el supuesto de que no esté previsto renovar su composición después del proceso de integración, a fin de adecuar la elección de representantes a la nueva realidad del centro, buscar la forma de garantizar la participación de las familias y del resto de miembros de la comunidad escolar, aunque sea a través del consejo escolar de la escuela objeto de cierre cuando aún esté en funcionamiento)

Queja 01576/2012 y otras

El Síndic ha recibido diferentes quejas referidas al cierre de la escuela Olga Xirinacs de Tarragona. El Consejo Escolar manifestaba su disconformidad con este cierre y solicitaba, entre otros aspectos, que se trasladase el centro a otras instalaciones o que se realizaran las reformas necesarias en las instalaciones provisionales existentes, siempre con el objetivo de mantener su proyecto educativo. No estaba conforme con la fusión con otros centros, tal y como había previsto el Departamento de Enseñanza.

El estudio de estas quejas concluyó que la evolución de las solicitudes de admisión de alumnado en el municipio justificaba la supresión de oferta por parte del Departamento de Enseñanza, y que esta administración, de acuerdo con sus competencias y con la discrecionalidad de que dispone en la programación de la oferta educativa, tenía suficientes argumentos para cerrar la escuela Olga Xirinacs, ubicada en instalaciones provisionales, e integrarla en otra escuela del municipio. Pese a la falta de irregularidad, el Síndic solicitó, entre otros aspectos, que se garantizase el acompañamiento adecuado de las familias afectadas en el proceso de reubicación y también que se trabajase con las direcciones de los dos centros para fusionar los proyectos educativos y adecuar el funcionamiento de los órganos de participación de la comunidad escolar a la nueva realidad.

Cambios en la admisión de alumnado y efectos sobre la segregación escolar

Después de la aprobación del Decreto 10/2012, de 31 de enero, de modificación del Decreto 75/2007, de 27 de marzo, por el que se establece el procedimiento de admisión del alumnado a los centros en las enseñanzas sufragadas con fondos públicos, que incorpora definitivamente el criterio de desempate para el alumnado que haya tenido familiares escolarizados en el centro para el que se presenta la solicitud, ya expuesto en el informe anual precedente, cabe decir que los principales cambios existentes en materia de admisión de alumnado aplicados por el Departamento de Enseñanza han tenido relación con las ampliaciones de la dimensión de las zonas escolares en diferentes municipios, así como con las ampliaciones de ratio en muchos centros, especialmente después de la aprobación del Real Decreto Ley 14/2012, de 20 de abril, de Medidas Urgentes de Racionalización del Gasto Público en el Ámbito Educativo.

Con la excepción de algún cambio puntual, como el aprovechamiento, por primera vez en la ciudad de Barcelona, del instrumento de la reserva de plazas para alumnado con necesidades educativas específicas para promover la escolarización equilibrada, conviene señalar que las medidas adoptadas en materia de admisión de alumnado han estado más orientadas a reforzar la libertad de elección de centro que a combatir la segregación escolar, a pesar de que este problema continúa vigente y vulnera el derecho a la educación en igualdad de oportunidades.

Es significativo que, a pesar de que en el año 2012 el Departamento de Enseñanza modificó el decreto de admisión de alumnado vigente hasta entonces con nuevos criterios de prioridad, aún hoy no se haya desarrollado el artículo 48.1 de la Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación (LEC), que prevé el establecimiento territorial de la proporción máxima de alumnos con necesidades educativas específicas por centro. Pese a que éste es el principal instrumento de lucha contra la segregación escolar que aportó la LEC, está pendiente de desarrollo desde el año 2009.

En cuanto a las áreas de proximidad, durante los últimos años diferentes municipios, como Barcelona, Mataró o Cornellà de Llobregat, han hecho modificaciones en la zonificación escolar que tienden hacia la configuración de modelos de zona única o hacia modelos con áreas de proximidad más grandes, con un número más elevado de centros públicos y concertados.

Desde la perspectiva de la defensa de los derechos de los niños, y específicamente del derecho a la educación en igualdad de oportunidades, el Síndic recuerda la necesidad de valorar los modelos de zonificación escolar no sólo en base a criterios de satisfacción de la demanda o de ampliación de las opciones de elección por parte de las familias, sino también, y sobre todo, por sus efectos sobre la equidad en la admisión de alumnado. La LEC establece el deber de respetar el derecho a la elección de centro en el proceso de admisión de alumnado, pero también de promover los principios de equidad, inclusión educativa y fomento de la cohesión social que rigen el acceso al sistema educativo.

> **Las nuevas medidas en materia de admisión de alumnado están más orientadas a reforzar la libertad de elección de centro que a combatir la segregación escolar**

La zonificación escolar es uno de los instrumentos de planificación educativa que tiene más incidencia, tanto en la reproducción de la segregación escolar como en la promoción de la equidad en la admisión de alumnado en los centros escolares. Prueba de este hecho es que la propia LEC regula aspectos básicos de las áreas de influencia en el artículo 48, relativo a la corresponsabilización de todos los centros en la escolarización equilibrada de alumnos.

Desde esta perspectiva, el Síndic solicita al Consorcio de Educación de Barcelona y al Departamento de Enseñanza que estudien el efecto que pueden tener los nuevos modelos de zonificación escolar, con zonas únicas o áreas más grandes, en la lucha contra la segregación escolar y que garanticen el aprovechamiento de la zonificación escolar como instrumento para combatir este fenómeno.

En cuanto a las ampliaciones de ratio, el Real Decreto Ley 14/2012, de 20 de abril, de Medidas Urgentes de Racionalización del Gasto Público en el Ámbito Educativo, que prevé ampliar hasta un 20% las ratios de alumnado por grupo. Los datos sobre el proceso de preinscripción hechos públicos por el Departamento de Enseñanza en junio de 2012 ponen de manifiesto, por una parte, que para el curso 2012/2013 prácticamente no existen grupos que agoten la posibilidad de ampliar las ratios a un 20% (30 alumnos por grupo en educación infantil y primaria y 36 en educación secundaria obligatoria), pero también que el número de grupos con ratios ampliadas se ha incrementado sustancialmente hasta 1.202 grupos de P3 (un 35,8% del total de grupos, un 54,7% del total en el sector concertado).

Hay que estudiar el impacto de los cambios en los modelos de zonificación y de las ampliaciones de ratio sobre la segregación escolar

Ante este hecho, de entrada, el Síndic de Greuges recuerda que la medida de ampliar ratios por parte del Departamento de Enseñanza se adopta en el marco de su mandamiento de programar la oferta educativa, de acuerdo con lo previsto por el ordenamiento jurídico vigente. Sin embargo, el Síndic también recuerda que, dependiendo de como se apliquen, las ampliaciones de ratio y de grupos pueden condicionar claramente el derecho de los niños a una educación de calidad y en igualdad de oportunidades.

Desde la perspectiva de la calidad, la propia Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del derecho a la educación establece, en el artículo 14, que "todos los centros docentes deben cumplir con unos requisitos mínimos para impartir las enseñanzas con garantía de calidad", y entre estos requisitos está el número de plazas escolares por grupo y por centro. Las situaciones que sobrepasen los niveles mínimos establecidos, a pesar de que estén autorizadas por norma, especialmente las situaciones de sobreratio, tienen incidencia en la calidad de la educación.

Desde la perspectiva de la igualdad de oportunidades, hay que recordar que la proliferación de ampliaciones de ratio en los centros con una demanda mayor tiende a dificultar la consolidación de la demanda de los centros menos solicitados, generalmente con una composición social más desfavorecida. En este sentido, el Síndic considera que la programación de la oferta no debe estar sólo condicionada a los criterios de demanda, es decir, de crear nuevas plazas en los centros con sobredemanda, sino que también debe ponderar los efectos que esta decisión genera en la equidad del sistema.

A la vez, conviene añadir que la proliferación de ratios en el proceso ordinario de admisión también limita el uso de las ampliaciones de ratio como instrumento para fomentar la escolarización equilibrada de alumnado en la matrícula fuera de plazo, que es el único uso que prevé el Decreto de Admisión de Alumnado con carácter excepcional. La aprobación del Real Decreto Ley 14/2012 supondrá institucionalizar las ampliaciones de ratio antes de iniciar el curso escolar, en idéntico periodo ordinario de admisión, siguiendo el orden de las listas de espera. De esta forma, el instrumento previsto en la normativa de ampliar ratios a partir del inicio de curso para garantizar la escolarización equilibrada del alumnado con necesidades educativas específicas en el proceso de admisión fuera plazo no podrá aplicarse (o se aplicará de forma más limitada) en los centros que presenten una demanda más consolidada en la preinscripción y en los que ya se hayan aplicado ampliaciones de ratio con alumnado ordinario. En definitiva, dependiendo de como se apliquen las ampliaciones de ratio previstas en el Real Decreto Ley 14/2012, el margen de actuación del Departamento de Enseñanza para combatir la segregación escolar puede verse limitado.

En este sentido, el Síndic solicita que, en la aplicación del Real Decreto Ley 14/2012, el Departamento de Enseñanza preserve el margen de actuación de que dispone en el uso de las ampliaciones de ratio como instrumento para fomentar la escolarización equilibrada de la matrícula fuera de plazo, tal y como prevé la LEC.

Actuación de oficio 06964/2011

El Síndic constata que existen municipios como Montcada y Reixac o Sabadell que no cumplen con la previsión de la LOE y la LEC según la cual las áreas de proximidad deben ser las mismas para los centros públicos y para los centros privados concertados. Precisamente, éste es uno de los instrumentos de planificación educativa que incorpora la normativa para promover la escolarización equilibrada de alumnado, con el objetivo de que centros públicos y centros concertados presenten una demanda educativa de características similares.

En general, son municipios que tienden a tener un modelo de zonificación con diferentes áreas territoriales de influencia para centros públicos y un modelo de zonificación diferenciado para centros concertados, o bien de zona única o bien de áreas territoriales más grandes. Eso significa que los centros públicos pueden escolarizar con puntos de proximidad sólo a los niños de su entorno geográfico inmediato, mientras que los centros concertados pueden escolarizar con puntos de proximidad a niños residentes en otras zonas del municipio.

Hasta ahora, el Departamento de Enseñanza ha defendido la adecuación de modelos de zonificación diferenciados para centros públicos y concertados por la buena aceptación que tienen entre la comunidad educativa de sus municipios (ausencia de quejas) y sobre todo por la distribución geográfica desigual de centros públicos y concertados en el territorio y por la supuesta necesidad de garantizar a cualquier niño del municipio opciones de elección con puntos de proximidad tanto a centros de titularidad pública como centros de titularidad privada.

En este sentido, el Síndic considera que establecer un modelo de zonificación escolar en el que no esté representado un centro concertado en una de las zonas no vulnera el derecho de elección de centro que establece el ordenamiento jurídico. La normativa no obliga a la Administración educativa a incorporar en las áreas de influencia oferta privada, aunque exista en el municipio. Las familias que lo decidan tienen derecho a escoger centros de titularidad privada, sean dentro de la propia área de influencia o no, y así es como se respeta este derecho de elección.

El ordenamiento jurídico no reconoce el derecho de cualquier alumno a obtener plaza en un centro privado concertado, por lo que esta premisa no debe considerarse necesariamente en la zonificación escolar. Sin embargo, el ordenamiento jurídico sí establece el deber de la Administración educativa de promover la escolarización equilibrada del alumnado y la equidad en la composición social de los centros a través de los instrumentos de que dispone, entre los que señala específicamente la misma zonificación escolar para centros públicos y concertados.

Accesibilidad económica a las enseñanzas no obligatorias

Las enseñanzas no obligatorias, bien por la falta de garantías de gratuidad, bien por la no obligatoriedad, conforman el ámbito de la educación reglada con mayores desigualdades de acceso. Los niños socialmente menos favorecidos tienden a acceder más tarde al sistema educativo que los niños socialmente favorecidos, y también tienden a abandonarlo antes, de forma prematura, con menores niveles de consecución de enseñanzas postobligatorias.

Si las políticas de promoción de la escolarización de la primera infancia son clave a la hora de garantizar la igualdad de oportunidades sociales y educativas de los niños, también lo es la provisión de oferta de formación profesional. Desde el momento en que conforma el itinerario formativo preferente entre los grupos sociales desfavorecidos, más orientados hacia la inserción laboral y hacia trayectorias formativas profesionalizadoras, la formación profesional representa un sector educativo estratégico a la hora de combatir los efectos de la pobreza en el acceso a las enseñanzas postobligatorias en general y a la educación superior en particular.

Pese a esta importancia, las restricciones presupuestarias aplicadas por el Departamento de Enseñanza en diferentes ámbitos educativos también han derivado en aumentos o nuevas incorporaciones de cuotas o tasas que el alumnado debe satisfacer para acceder a estas enseñanzas: es el caso del incremento de cuotas en muchos jardines de infancia de Cataluña, así como de la creación de un precio público para la matriculación en los ciclos formativos de grado superior.

> **Los sistemas de tarifación social según la renta facilitan un acceso más equitativo a las enseñanzas no obligatorias**

En términos generales, el Síndic reconoce que, de acuerdo con lo previsto por el ordenamiento jurídico, estos incrementos de tasas y cuotas no suponen formalmente una irregularidad de las administraciones implicadas. La Ley 12/2009, del 10 de julio, de Educación, no incorpora la educación infantil de primer ciclo o la formación profesional de grado superior entre las enseñanzas declaradas gratuitas, ni tampoco el deber de la Administración de garantizar el acceso gratuito a estas enseñanzas.

Sin embargo, el Síndic alerta del riesgo de dañar uno de los pilares fundamentales del estado de bienestar y uno de los derechos educativos básicos, la gratuidad de la enseñanza, y recuerda a los poderes públicos el deber de garantizar el acceso a estas enseñanzas en condiciones de equidad, tal y como establece la Ley 12/2009, de Educación, en parte, a través de políticas de becas y ayudas.

La imposición de un coste en el acceso a la oferta formativa puede representar un obstáculo para la participación de la población socialmente menos favorecida, y ante este obstáculo, el Síndic considera que la existencia de un precio público no debe impedir a las personas con menos recursos económicos acceder a la formación.

La reducción de las aportaciones que el Departamento de Enseñanza efectúa a los municipios ha dado lugar a incrementos de precios en los jardines de infancia, en algunos casos inalcanzables para las familias, como se ha podido observar a través de las quejas que el Síndic ha recibido en relación con esta cuestión.

> **Los incrementos de cuotas en los jardines de infancia excluyen las familias con rentas más bajas**

Cabe decir que, en algunos municipios, se ha optado por establecer sistemas de tarifación social en función de la renta de la unidad familiar, en ocasiones, fijados a partir del indicador de renta de suficiencia (IRSC). El Síndic valora muy positivamente estos sistemas, puesto que se trata de un tipo de estructura tarifaria que facilita un acceso más equitativo al servicio porque tiene en cuenta el nivel de ingresos familiares.

Sin embargo, las quejas recibidas ponen de manifiesto que, si bien algunos municipios han asumido parte de la aportación que venia efectuando el Departamento de Enseñanza, lo que ha supuesto incrementos de cuotas limitados, en otros muchos la parte de financiación que ha dejado de aportar el Departamento de Enseñanza ha sido trasladada íntegramente a las cuotas que satisfacen las familias. Incluso, algunos

ayuntamientos también han reducido su aportación a la financiación de los jardines de infancia. En estos casos, se han producido incrementos de cuotas que dejan fuera del acceso al servicio a las familias con rentas más bajas.

Se trata de cuotas que, pese a que se les apliquen sistemas tarifarios en función de la renta, afectan al acceso a los jardines de infancia en condiciones de equidad, tal y como lo prevé específicamente la Ley 12/2009, que establece que la educación infantil debe prevenir y compensar los efectos discriminadores de las desigualdades de origen social, económico o cultural (art. 56.1).

Este incremento de cuotas es uno de los factores que explica, junto con la crisis económica y con el aumento de la tasa de paro, que el nivel de demanda de estos servicios haya disminuido en muchos municipios en los últimos años (hecho que, a su vez, ha comportado el cierre de jardines de infancia públicos en diferentes municipios). En este sentido, el Síndic sugiere a estos ayuntamientos que este cierre sea una suspensión temporal del servicio, con la previsión de que una mejora de la coyuntura económica pueda hacer aumentar la demanda.

En cuanto a la formación profesional, como se exponía, el Síndic ha recibido varias quejas referidas al pago de precios públicos para la matriculación en los ciclos formativos de grado superior (CFGS).

En el caso del precio público para la matrícula de los ciclos formativos de grado superior, la Orden ENS/181/2012, de 22 de junio, incorpora facilidades en el pago del precio público, como el fraccionamiento en dos partes iguales, que deben ingresarse en los meses de julio y de septiembre (art. 3), así como exenciones y bonificaciones (art. 4). A priori, estas bonificaciones y exenciones mejoran la accesibilidad económica de la oferta de CFGS a una parte importante de alumnado que presenta una situación socioeconómica precaria.

Con todo, la mencionada orden establece la posibilidad de retorno del 50% del precio público para a los alumnos que obtengan, para el mismo curso académico, una beca o ayuda al estudio del Ministerio de Educación, y que no hayan podido acreditar este hecho en el momento de formalizar la matrícula (art. 5).

El procedimiento establecido prevé que estos alumnos que solicitan la beca tengan que ingresar el importe del precio por matrícula que les corresponda antes de iniciar el curso y que, en todo caso, una vez hayan obtenido la beca o ayuda al estudio del Ministerio de Educación (previa acreditación ante la dirección del centro), se les devuelve el importe.

Se precisan alternativas al pago anticipado de la formación profesional de grado superior para los alumnos desfavorecidos

Ante este hecho, el Síndic recuerda al Departamento de Enseñanza que esta bonificación es fundamental para promover la equidad en el acceso a los CFGS de los alumnos en una situación socio-económica desfavorecida, y considera que la exigencia de anticipar el importe del precio público hasta que el Ministerio de Educación no resuelva la convocatoria de ayudas no favorece el ejercicio efectivo del derecho a la educación en igualdad de oportunidades de los alumnos con mayores dificultades económicas y limita sus posibilidades de acceso a los CFGS. Por este motivo, el Síndic recomienda al Departamento de Enseñanza que establezca procedimientos alternativos en el pago de los precios públicos para los alumnos socialmente desfavorecidos, a fin de evitar que tengan que anticipar recursos económicos que les son escasos.

Al igual que con el acceso a la educación infantil de primer ciclo, y puesto que la oferta de formación profesional aún hoy es cuantitativamente deficiente en Cataluña en términos comparativos con otros países europeos, el Síndic también sugiere al Departamento de Enseñanza que estudie si la creación de un precio público incide en el nivel de demanda de los CFGS y atenúa la tendencia de crecimiento sostenido de alumnado experimentada en los últimos años.

Queja 03950/2012

Esta queja tiene relación con la incorporación de la tasa para el estudio de los ciclos formativos de grado superior. La persona interesada, que estaba en el paro y que tenía la intención de estudiar estas enseñanzas, expuso que la incorporación de esta tasa le suponía una dificultad añadida en el acceso a la oferta.

El Síndic recuerda a la Administración la necesidad de garantizar la accesibilidad económica a esta oferta del alumnado con más dificultades económicas, y la conveniencia de que los alumnos no tengan que anticipar la tasa establecida en los casos en los que, por razones socio-económicas, les será devuelta.

Queja 05856/2012

El Síndic recibió una queja referida al incremento de precios producido en un jardín de infancia municipal. La persona interesada señalaba que se había introducido una modificación en las tarifas, que pasaban a determinarse en función de la renta familiar, a pesar de que las cuotas resultantes eran desproporcionadas y duplicaban, en su caso, la del curso anterior y llegaban a ser superiores a muchas guarderías privadas.

Una vez estudiada la información facilitada por el ayuntamiento correspondiente, el Síndic observó que, en el caso hipotético de una familia de tres miembros con unos ingresos anuales de 10.000 euros, el esfuerzo económico que debía hacer para escolarizar (con comedor) a un hijo en el jardín de infancia municipal equivalía al 28,6% de sus ingresos, y este esfuerzo relativo iba disminuyendo a medida en que se incrementaban los ingresos familiares, a pesar del aumento de cuotas.

El Síndic también constató, a partir de la información recibida, que más allá de la reducción de la subvención del Departamento de Enseñanza, el núcleo de la financiación del parvulario era asumido por las familias a través de las cuotas (el 77%) ante sólo el 7% asumido por el Ayuntamiento.

Con estos datos, el Síndic consideró que, a pesar de diferenciarse en función de la renta del núcleo familiar, las cuotas aplicadas podían afectar a la equidad porque dejaban fuera del acceso al servicio a las familias con rentas más bajas. Por este motivo, recordó al ayuntamiento que debería garantizar el acceso al jardín de infancia en condiciones de equidad, con tarifas que no tuviesen carácter excluyente, y sugirió a esta administración que valorase las cuotas resultantes y su idoneidad para garantizar el acceso de los niños con familias en situación económica más desfavorecida.

La aplicación de la potestad disciplinaria en el ámbito escolar

El Síndic ha recibido varias quejas relativas a la aplicación de sanciones a los alumnos en el ámbito escolar. La convivencia en los centros docentes es un bien que hay que preservar y las actuaciones contrarias a la convivencia cometidas por los alumnos deben ser objeto de respuesta por parte de las escuelas, respuesta que debe darse en el marco de la Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación (LEC), y del Decreto 102/2010, de 3 de agosto, de Autonomía de los Centros Educativos.

La exigencia del cumplimiento de las garantías del procedimiento constituye el marco referencial dentro del cual los centros deben ejercer su autonomía y su autoridad. Esta autoridad debe ejercerse con pleno respeto de los derechos de todos los miembros de la comunidad educativa, abarcando el derecho a reclamar la apertura de un expediente disciplinario, a formular los recursos previstos en la normativa y, si procede, a dirigirse al Síndic de Greuges.

En cuanto al contenido de las sanciones, las quejas también ponen de manifiesto que algunos centros recurren frecuentemente a la aplicación de sanciones como la suspensión del derecho a asistir al centro o incluso la inhabilitación definitiva para cursar estudios en el centro en cuestión, en detrimento de medidas reparadoras u otras medidas que son infrautilizadas.

Hay que tener presente que estas medidas plantean el perjuicio académico que comporta la pérdida de semanas de clase y el escaso impacto educativo que generan estas sanciones. En este sentido, la LEC establece, en su artículo 36.2, que la imposición de medidas correctoras y sancionadoras debe tener por finalidad contribuir al mantenimiento y la mejora del proceso educativo de los alumnos. Por otra parte, el Decreto de Autonomía de los Centros añade que "siempre y cuando sea concordante a tal fin, la medida correctora debe incluir alguna actividad de utilidad social para el centro".

En las quejas recibidas se echa de menos un mayor uso de las medidas de uso social y, en cambio, una utilización recurrente de las expulsiones. Ésta puede ser una vía que facilita la gestión de los centros, pero no parece lo más adecuado (fuera de los supuestos más graves) desde la perspectiva de la mejora del proceso educativo del alumnado.

Cabe señalar que en algunos de los casos de expulsión el Síndic ha constatado, además, la existencia de retrasos en la asignación de plaza en el nuevo centro, que pueden llegar a unas cuantas semanas. Con motivo de una de estas quejas, el Síndic ha sugerido al Consorcio de Educación de Barcelona que adopte medidas para acortar este plazo, de forma que se asegure la escolarización inmediata de los alumnos expulsados en otro centro, si es preciso, condicionando la aplicación de la sanción al hecho de que tengan plaza en otro recurso.

En la aplicación de medidas disciplinarias falta un mayor uso de las medidas reparadoras y educativas

En cuanto a las garantías del procedimiento, el Síndic ha observado algunas disfunciones en relación con la aplicación de la potestad disciplinaria en los centros docentes. Por una parte, de algunas quejas recibidas, se desprende la aplicación de sanciones por la comisión de faltas gravemente perjudiciales para la convivencia en los centros educativos, sin la apertura de un expediente disciplinario y sin el acuerdo que prevé el artículo 25.7 del Decreto de Autonomía de los Centros Educativos.

La LEC establece una tipología de sanciones que pueden aplicarse por la comisión de conductas gravemente perjudiciales para la convivencia, que recoge el artículo 37.3, y que van desde la suspensión del derecho a participar en actividades extraescolares o complementarias o a asistir al centro hasta la inhabilitación definitiva para cursar los estudios en dicho centro. La aplicación de estas sanciones, a diferencia de otras medidas correctoras, requiere necesariamente la apertura de un expediente disciplinario, con la excepción de los supuestos en los que el alumno y la familia reconocen de forma inmediata la comisión de los hechos y aceptan la sanción correspondiente.

Sin embargo, medidas como la prohibición de asistir a salidas, excursiones y campamentos, sanción prevista para las conductas más graves, a menudo se aplica sin abrir expediente y se comunica a las familias como una mera prohibición de asistencia, en ocasiones ni tan solo por escrito. La apertura de expediente es el medio establecido en la normativa para garantizar el acierto de la decisión y el hecho de que

las familias y los alumnos puedan formular alegaciones y, si procede, presentar un recurso.

Por otra parte, también a partir de las quejas recibidas, se ha detectado que, en determinados casos, la prohibición de asistir a los campamentos o salidas es consecuencia de actuaciones no atribuibles a los alumnos sino a los progenitores, como los retrasos en el pago de la cuota de material escolar. Estos supuestos (aplicación de sanciones a los alumnos por hechos que no les son atribuibles) incumplen uno de los principios básicos reconocidos en el ámbito sancionador, que es el de personalidad de la pena. En estos casos, el Síndic considera que la Administración educativa debe garantizar los derechos de los alumnos y debe promover la adopción de formas de relación de los centros con las familias que no incluyan la sanción a los alumnos por hechos que no se les puede atribuir (Q 04748/2012, Q 05309/2010, Q 07018/2011).

La adopción de medidas cautelares por parte de los centros supone una grave afectación de los derechos de los alumnos

En lo que concierne a la adopción de medidas cautelares, el Decreto de Autonomía de los Centros Educativos prevé la posibilidad, cuando se incoa un expediente disciplinario, de suspender provisionalmente la asistencia a clase por un mínimo de tres días y hasta un máximo de veinte días lectivos, medida que se prevé que sea adoptada excepcionalmente "para evitar perjuicios mayores a la educación del alumnado afectado o al del resto de alumnado del centro".

En algunos casos esta medida se adopta de forma casi automática, sin que aparezca una motivación específica que justifique su aplicación, sólo en función de la gravedad de la conducta, y por su duración máxima. La adopción de medidas cautelares por parte de los centros supone una grave afectación de los derechos de los alumnos, especialmente en los casos en los que implica suspender la asistencia a clase, ya que se adopta en iniciarse el expediente, antes de que haya concluido su tramitación y se haya acordado la aplicación de la sanción. Por este motivo, la aplicación de medidas cautelares debería tener carácter excepcional y debería estar justificada en cada caso en función de las circunstancias que concurran y no como un anticipo de la sanción aplicable.

Finalmente, en lo que concierne a la aplicación de las sanciones, la Ley 30/1992 establece, en su artículo 138, que en los procedimientos sancionadores la resolución es ejecutiva cuando ponga fin a la vía administrativa. De acuerdo con ello, las sanciones que se acuerde imponer en el ámbito educativo por la comisión de infracciones gravemente perjudiciales para la convivencia deben aplicarse una vez se haya puesto fin a la vía administrativa, es decir, cuando haya recaído resolución y sea firme porque ha transcurrido el plazo para presentar recurso o porque éste haya sido resuelto por el Departamento de Enseñanza.

Sin embargo, el Síndic ha recibido quejas en las que los centros han aplicado las sanciones, pese a haber recursos presentados por las familias aún pendientes de resolver por el Departamento de Enseñanza, y ha solicitado que se subsanen estas situaciones y que se deje sin efecto la aplicación de las sanciones hasta que se resuelvan las reclamaciones presentadas.

Queja 07741/2011

El Síndic recibió una queja referida a la sanción impuesta a un grupo de alumnos de una escuela de primaria por ensuciar (orinar y escupir) el coche de un maestro. Las sanciones acordadas por el centro consistieron en: privarles del tiempo de recreo lo que quedaba de trimestre (cuatro semanas); privarles de participar en la fiesta de Navidad; privarles de participar como organizadores en ninguna de las fiestas del curso, y privarles de ir de campamentos en mayo, excepto a un niño que no iba, al que se privó de tres salidas escolares.

En la queja se exponía el desacuerdo con la aplicación de las sanciones en estos términos por no tener en cuenta que los niños reconocieron los hechos, pidieron disculpas al maestro afectado y anteriormente no habían cometido faltas ni conductas contrarias a la convivencia.

Asimismo, se exponía que en la imposición de las sanciones no se había tenido en cuenta que éstas deben ser proporcionadas con los hechos y contribuir al proceso educativo de los alumnos, que las familias no habían recibido comunicación escrita de estas sanciones y que habían sido impuestas por un órgano que no era competente para hacerlo.

El Síndic, una vez analizada la respuesta del Departamento de Enseñanza, señaló, antes que nada, que las conductas protagonizadas por el grupo de alumnos del centro eran reprobables y que debían ser objeto de sanción por parte de la escuela. Sin embargo, también consideró que el centro había aplicado directamente las sanciones, sin incoar un expediente (esta situación fue subsanada posteriormente); a la hora de graduar las sanciones no se tuvo en cuenta la falta de antecedentes de los alumnos; se les impusieron múltiples sanciones por los mismos hechos, lo que contraviene el principio de que nadie no puede ser castigado dos veces por el mismo hecho; en algunas de las sanciones la duración excedió del periodo máximo que prevé la normativa, y se aplicó automáticamente, antes de que existiera acuerdo de las familias o acuerdo de inicio de expediente.

Por ello, el Síndic sugirió que:

- Se revisase la tramitación de estas sanciones y se diese instrucciones al centro y la Inspección para que se adecuase la tramitación de expedientes sancionadores a los términos que prevé la normativa.
- Se dejasen sin efecto las sanciones pendientes de aplicar al grupo de alumnos debido a las irregularidades detectadas y por el hecho de que todos ellos ya habían sido sancionados.

Estas sugerencias no fueron aceptadas por el Departamento de Enseñanza.

Retrasos en la resolución y el cobro de becas destinadas a alumnado universitario

Este año se han presentado numerosas quejas en relación con el retraso en el cobro de las becas ya concedidas de acuerdo con los criterios establecidos en la convocatoria del Ministerio de Educación de becas de carácter general y de movilidad para el alumnado universitario para el curso 2011/2012.

El Síndic solicitó información a la Secretaría de Universidades e Investigación sobre la fecha en la que preveía hacer efectivas las becas concedidas y los motivos de la dilación a la hora de efectuar su pago una vez ya dictada la resolución. Hay que hacer mención de la finalidad de las becas, que es facilitar el acceso y la consecución de los estudios universitarios durante el curso 2011/2012, ya finalizado en el momento en el que se plantearon la mayor parte de las quejas.

La Secretaría de Universidades e Investigación ha informado al Síndic que en la mayor parte de los casos, la beca general y de movilidad para el curso 2011/2012, ya concedida y pendiente de abonar en el momento en el que se presentaron las quejas, se ha hecho efectiva en el periodo comprendido entre finales del mes de agosto y finales del mes de septiembre de este año. Sin embargo, y a pesar de haber solicitado información sobre esta cuestión, el Síndic está pendiente de que la Secretaría de Universidades e Investigación le informe de los motivos por los que ha existido dilación en muchos de estos pagos.

Por otra parte, se han presentado algunas quejas que planteaban el retraso en la resolución de ayudas convocadas por la Agencia de Gestión de Ayudas Universitarias y de Investigación (AGAUR) respecto del plazo de resolución establecido en las propias bases de las convocatorias. También la Ley de Finanzas Públicas de Cataluña y la Ley General de Subvenciones establecen un plazo máximo de seis meses para emitir la resolución desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.

El Síndic ha solicitado que se garantice el cumplimiento del plazo de resolución en las convocatorias de ayudas

En estos casos, la Secretaría de Universidades e Investigación ha esgrimido como motivos del retraso en la emisión de la resolución, por una parte, el contexto económico actual, que requiere que todas las convocatorias que afectan al presupuesto del año siguiente pasen una serie de trámites y verificaciones que garanticen la disponibilidad presupuestaria, y, por otra parte, el tiempo requerido para establecer el cálculo que determina la financiación de la convocatoria en cuestión.

El Síndic no cuestiona los requisitos y parámetros establecidos en las convocatorias para las ayudas destinadas al alumnado universitario y la investigación. A pesar de eso, sí ha solicitado que, en la medida de lo posible, se prevean las circunstancias que pueden dificultar la resolución en el plazo establecido y que se adecuen las fechas de la convocatoria para poder garantizar el cumplimiento del plazo de resolución establecido en todos los casos.

Quejas 00339/2012

La persona interesada se queja de que, transcurrido el plazo de resolución establecido en la convocatoria de becas para estancias de investigación en el extranjero, publicada en el DOGC de 12 de julio de 2011, ésta aún no se ha resuelto. El Síndic solicita información a la AGAUR para conocer la previsión de resolución de la convocatoria y los motivos de la dilación.

La AGAUR comunica al Síndic la publicación de la resolución de 2 de febrero de 2012, de la convocatoria de becas para estancias de investigación fuera de Cataluña, en que se otorga una ayuda a la persona interesada. El contexto económico actual, y el consiguiente requerimiento de que todas las convocatorias que afectan al presupuesto del año siguiente pasen una serie de trámites y verificaciones que garanticen la disponibilidad presupuestaria, se arguyen como motivo del porqué la convocatoria se ha resuelto fuera del plazo legalmente establecido.

A pesar de la resolución del objeto de la queja, el Síndic se dirige al Departamento de Economía y Conocimiento y le solicita que se garantice el plazo de resolución establecido en las convocatorias. El conocimiento de las dificultades que comporta la crisis económica actual en cuanto a la gestión de las convocatorias de ayudas exige a la Administración que, en previsión de estas circunstancias, adecue las fechas y los plazos establecidos.

La reclamación de los resultados de las pruebas de acceso a la universidad y el proceso de matrícula universitaria

Este año se han presentado algunas quejas que denunciaban la situación de desventaja en la que se encuentran algunos estudiantes que optan por presentar una reclamación por el desacuerdo con los resultados obtenidos en las pruebas de acceso en la universidad (PAU) respecto de otros estudiantes que han optado por no hacerlo.

Algunos estudiantes que han presentado una reclamación o solicitud de doble corrección, a pesar de haber conseguido mejores calificaciones en las pruebas de acceso a la universidad, acceden a horarios, asignaturas optativas e incluso campus donde cursar los estudios universitarios posteriormente que los que no han presentado ninguna.

Esta situación es disuasoria a la hora de decidir si se presenta una reclamación o solicitud de doble corrección respecto de una evaluación poco satisfactoria en relación con las expectativas del estudiante. Además, contraviene los principios de publicidad, igualdad, mérito y capacidad que deben regir las condiciones para el acceso en las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.

El problema se origina en el solapamiento que existe entre las fechas de resolución de la reclamación o solicitud de doble corrección presentadas, las fechas en las que se realizan las asignaciones de plazas y los plazos de matriculación en la universidad.

> **Deben respetarse los principios de mérito, capacidad, igualdad y publicidad en el proceso de acceso y matrícula en la universidad**

Así, en la primera asignación de la convocatoria de junio de este año, el 12 de julio, figuraban los estudiantes que no hubiesen presentado ninguna solicitud de doble corrección y hubiesen obtenido la primera preferencia señalada de acuerdo con la calificación de las pruebas de acceso en la universidad. En la asignación definitiva del 18 de julio, ya figuraban los estudiantes que, después de obtener el resultado de la doble corrección solicitada, así como de las reclamaciones, pudiesen ser asignados de acuerdo con esta calificación a su primera preferencia.

El plazo de matriculación para los estudiantes que obtuvieron la primera preferencia en la primera asignación en la convocatoria de junio fue del 16 al 20 de julio. En cambio, para los estudiantes que solicitaron doble corrección o que accedían a su primera preferencia después de la resolución de la reclamación en la comisión organizadora de las PAU, la fecha de matrícula fue el día 20 de julio.

Durante este primer plazo de matriculación los estudiantes que acceden en la primera asignación a su primera preferencia escogen, en muchos casos, y de acuerdo con la gestión del proceso de matriculación que establezca la universidad, horarios, asignaturas optativas e incluso el campus donde cursar los estudios.

> **Debe adaptarse el calendario de preinscripción y matrícula universitarias a los plazos para resolver las solicitudes de doble corrección de las PAU**

El día 20 de julio formalizaron la matrícula los estudiantes a los que se les había resuelto la solicitud de doble corrección o que habían mejorado con la reclamación presentada la calificación obtenida y podían acceder a su primera preferencia. En muchos casos, éstos sólo pudieron escoger las opciones de horarios, asignaturas y campus restantes, independientemente de la calificación obtenida.

Dada esta situación, la información recibida y la normativa vigente, el Síndic ha hecho llegar una serie de recomendaciones al Departamento de Economía y Conocimiento para que se respeten los principios de mérito, capacidad, igualdad y publicidad en todo el proceso de acceso y de matrícula en la universidad.

El sistema de reclamaciones contra los resultados de las pruebas de acceso en la universi-

dad está previsto en el Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficial de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas. Esta normativa, de carácter estatal, se acepta y se adopta a nivel catalán. El Síndic ha solicitado a la Administración catalana, sin embargo, que se agilice al máximo el proceso de resolución de las solicitudes de reclamación y doble corrección de las PAU.

La fijación del calendario de preinscripción y matrícula universitarias, la adopta la Junta del Consejo Interuniversitario de Cataluña. Dada la situación constatada, el Síndic sugiere que se adapte el calendario de preinscripción y matrícula universitarias a los plazos necesarios y establecidos por la normativa vigente para solicitar y resolver las solicitudes de reclamación y doble corrección.

Por otra parte, el Síndic entiende que también forma parte de la función del Consejo Interuniversitario de Cataluña garantizar que en el proceso de acceso y de matrícula a la universidad se respeten los principios de mérito, capacidad, igualdad y publicidad. A pesar de la autonomía universitaria en la gestión de la matrícula, la preferencia en la elección de horarios, asignaturas optativas y campus también debe hacerse de acuerdo con la calificación final obtenida a las PAU.

Finalmente, se solicita que se garantice una información esmerada y detallada a los estudiantes sobre las opciones de presentar reclamaciones y solicitudes de doble corrección a las PAU.

Queja 05285/2012

La persona interesada, profesora de secundaria, pone de manifiesto que alumnos que han obtenido peores calificaciones en las pruebas de selectividad tienen prioridad en la elección de campus, asignaturas y horarios por el hecho de no haber presentado ninguna reclamación respecto a otros que sí lo han hecho.

El Síndic solicitó información a la Secretaría del Consejo Interuniversitario de Cataluña sobre el funcionamiento de la preinscripción universitaria para las personas que han optado por presentar reclamaciones sobre los resultados de las PAU.

Dada la información recibida, el Síndic hace llegar al Departamento de Economía y Conocimiento una serie de sugerencias para que el proceso de resolución de las solicitudes de reclamación y doble corrección de los resultados de las PAU sea más ágil y se adapten los calendarios de preinscripción y matrícula universitarias a la fecha de resolución de las reclamaciones presentadas.

Asimismo, el Síndic sugiere que, respetando el principio de autonomía universitaria, se garantice también en el ámbito universitario el respeto a los principios de mérito, capacidad, igualdad y publicidad en el proceso de matrícula y se garantice una información detallada sobre estas cuestiones.

Actuaciones de oficio

AO 00475/2012
En tramitación

Supresión de ayudas públicas a las escuelas de música municipales

A raíz de la supuesta reducción de las ayudas de la Administración a las escuelas de música municipales, y teniendo en cuenta los posibles efectos sobre la igualdad de oportunidades de acceso a estos servicios educativos, el Síndic considera conveniente abrir una actuación de oficio para estudiar esta cuestión.

AO 00897/2012
En tramitación

Revisión de los criterios de funcionamiento de los jardines de infancia municipales de Barcelona

A raíz de la revisión de los criterios de funcionamiento de los jardines de infancia municipales de Barcelona, y a la vista de que estos cambios pueden incidir en la calidad del servicio y en el derecho a la educación en igualdad de oportunidades, el Síndic decide abrir una actuación de oficio.

AO 01082/2012
En tramitación

Aplazamiento indefinido de las subvenciones que otorga el Departamento de Enseñanza para el funcionamiento de los jardines de infancia municipales

Puesto que el aplazamiento indefinido de las subvenciones que otorga el Departamento de Enseñanza para el funcionamiento de los jardines de infancia municipales tiene una grave incidencia en la financiación de la red de parvularios de titularidad pública y en el derecho a la educación en igualdad de oportunidades de los niños de cero a tres años, el Síndic decide abrir una actuación de oficio.

AO 02134/2012
En tramitación

Estado de mantenimiento de la SES de Salt

El Síndic abre una actuación de oficio para estudiar el posible deficiente estado de mantenimiento de la SES de Salt, del que se ha tenido conocimiento a través de un miembro del Consejo Asesor Joven.

AO 02856/2012
Finalizada

Éxodo de escolares en Aitona

Tras el cierre del colegio privado de Aitona, y hecho de que muchas familias optarán por preinscribir a sus hijos fuera del municipio por la situación de segregación de la escuela pública del municipio, el Síndic abre una actuación de oficio para analizar este caso.

AO 02857/2012
En tramitación

Aulas con ratios por encima de la norma en Barcelona

El Síndic decide abrir una actuación de oficio para valorar la posible vulneración de los derechos de los niños, a raíz de la noticia que en Barcelona existen casi 400 aulas con aumentos excepcionales de ratio.

AO 02858/2012
En tramitación

Uso lectivo de las actividades complementarias de los centros concertados

Dado que se ha tenido constancia de que existe alumnado escolarizado en centros concertados que tiene dificultades para sufragar el coste de la hora complementaria y que, por este motivo, no se queda en el centro durante la actividad, el Síndic abre una actuación de oficio para estudiar la posible vulneración de los derechos de los niños.

AO 03578/2012
En tramitación

Real Decreto 14/2012, de 20 de abril, de Medidas Urgentes de Racionalización del Gasto Público en el Ámbito Educativo

A raíz de la aprobación del Real Decreto 14/2012, de 20 de abril, Medidas Urgentes de Racionalización del Gasto Público en el Ámbito Educativo, que prevé ampliar hasta un 20% las ratios de alumnado por grupo, y puesto que esta situación puede condicionar el derecho a una educación de calidad y en igualdad de oportunidades de los niños, el Síndic ha decidido abrir una actuación de oficio.

AO 03818/2012
Finalizada

Derrumbamiento del techo de una escuela de Barcelona

A raíz del desprendimiento de un falso techo de una escuela de Barcelona, que está en obras y que ha provocado heridos entre el alumnado del centro, el Síndic ha abierto una actuación de oficio.

AO 04924/2012
Finalizada

Cierre de unas escuelas de Barcelona

El Síndic abre una actuación de oficio para estudiar el cierre, debido a motivos económicos, de unas escuelas de Barcelona y las consecuencias para las personas afectadas.

AO 05113/2012
En tramitación

Renuncia de unas AMPA a gestionar cuatro comedores por falta de cobro de las subvenciones

El Síndic abre una actuación de oficio para estudiar la renuncia de los AMPA de cuatro escuelas de Lleida a gestionar cuatro comedores por falta de cobro de las subvenciones y las consecuencias que puede tener en el alumnado.

AO 05114/2012
Finalizada

Cierre de parvularios de diferentes municipios

Tras el cierre de varios jardines de infancia de diferentes municipios debido a los recortes, el Síndic abre una actuación de oficio para estudiar las posibles consecuencias para el derecho a la educación en igualdad de oportunidades.

AO 05115/2012
En tramitación

Segregación escolar en Salt

A raíz de la reunión mantenida con la coordinadora de las AMPA, se constata una problemática diversa (huida de las familias a escuelas de otros municipios, distribución desigual del alumnado con necesidades educativas específicas, gran movilidad entre centros educativos) relacionada con la segregación escolar en el municipio. Para estudiar con detenimiento esta cuestión, el Síndic decide abrir una actuación de oficio.

AO 05116/2012
Finalizada

Falta de funcionamiento del comedor en una escuela del Prat

El Síndic ha tenido conocimiento de la falta de funcionamiento del comedor en una escuela del Prat, mientras no llegó la transferencia de las ayudas del comedor. Para estudiar la posible vulneración de derechos de los niños, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para analizar esta cuestión.

AO 05305/2012
En tramitación

Segregación escolar del alumnado gitano en Cataluña

A raíz de la publicación de un informe de la Fundación Mario Maya y de la Asociación de Mujeres Gitanas sobre la segregación escolar del alumnado gitano, el Síndic decide iniciar una actuación de oficio para estudiar la situación de este alumnado.

AO 06190/2012
En tramitación

Segregación escolar en Calonge

Ante las diferencias de composición de alumnado de las escuelas de Calonge, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para estudiar la segregación escolar en el municipio.

AO 06322/2012
En tramitación

Supresión de campamentos escolares para los niños

A raíz de la supresión de los campamentos escolares en algunos centros debido a la reducción de personal educativo y de apoyo, y teniendo en cuenta la importancia educativa de los campamentos escolares para los niños y para los proyectos educativos de los centros, el Síndic ha decidido abrir una actuación de oficio.

AO 06697/2012
En tramitación

Menores sin libros y material escolar

A raíz de la constatación de que muchas familias no pueden hacerse cargo de la compra de libros y de material escolar, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para analizar esta cuestión y la actuación de las administraciones afectadas.

AO 06916/2012
En tramitación

Absentismo escolar en Badalona

A raíz del aumento del absentismo escolar en Badalona, debido a los efectos de la crisis económica, el Síndic decide iniciar una actuación de oficio para estudiar este asunto y la actuación de las administraciones afectadas.

AO 07023/2012
En tramitación

Segregación escolar en Tarragona

A partir de unas quejas, se detecta una situación de segregación escolar en el municipio de Tarragona. Puesto que ello vulnera el derecho a la educación en igualdad de oportunidades, el Síndic decide abrir una actuación de oficio.

AO 07175/2012
En tramitación

Nueva zonificación escolar en Manresa

El Síndic abre una actuación de oficio para analizar los efectos que puede tener la nueva zonificación escolar en Manresa sobre el derecho a la educación en igualdad de oportunidades.

AO 07176/2012
En tramitación

Becas a estudiantes de formación profesional

El Síndic decide abrir una actuación de oficio para estudiar la falta de pago de las becas a alumnos de formación profesional.

AO 07570/2012
En tramitación

Integración de centros

A raíz de las quejas recibidas sobre la integración de algunos centros, el Síndic abre una actuación de oficio para analizar las integraciones de centros que se han realizado durante este curso.

AO 07571/2012
En tramitación

Fraude en el empadronamiento

El Síndic abre una actuación de oficio para estudiar una solución consensuada y adecuada al problema planteado con el falso empadronamiento para el acceso a los centros.

AO 07572/2012
En tramitación

Programación de la oferta de Gavà

Tras el cierre de un grupo de P3 de una escuela de Gavà, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para analizar la programación de la oferta en el municipio.

AO 07573/2012
En tramitación

Criterios para dictaminar las necesidades educativas específicas

Ante la heterogeneidad a la hora de aplicar los criterios para dictaminar las necesidades educativas específicas, el Síndic abre una actuación de oficio para estudiar este asunto.

AO 07742/2012
En tramitación

Regulación del derecho de huelga del alumnado de los centros docentes

A raíz de algunas consultas recibidas sobre el derecho de huelga del alumnado, el Síndic abre una actuación de oficio para analizar esta cuestión.

5. INMIGRACIÓN

Inmigración en cifras

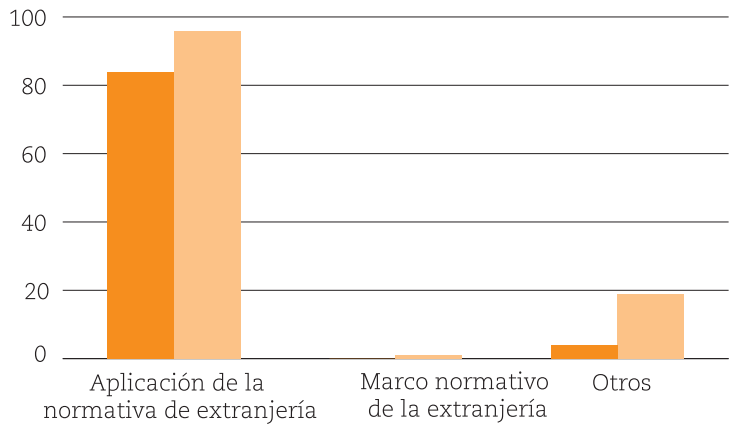
Los informes de arraigo social y de disponibilidad de vivienda

Actuaciones de oficio

Inmigración en cifras

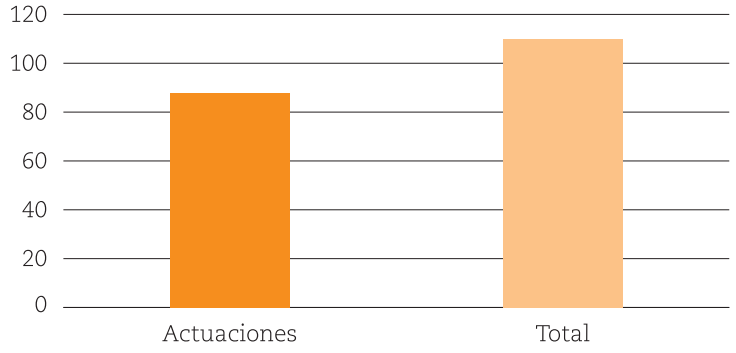
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2012

Inmigración	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Aplicación de la normativa de extranjería	83	1	96	180
Marco normativo de la extranjería	-	-	1	1
Otros	3	1	19	23
Total	**86**	**2**	**116**	**204**



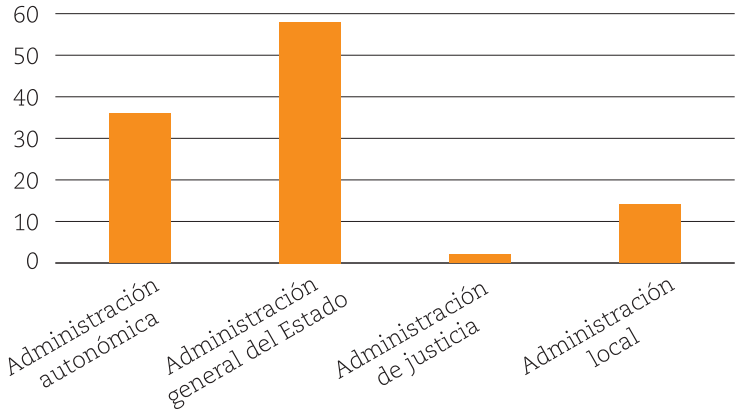
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	Actuaciones	Total
Una administración afectada	67	67
Dos administraciones afectadas	20	40
Tres administraciones afectadas	1	3
Total	**88**	**110**



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2012

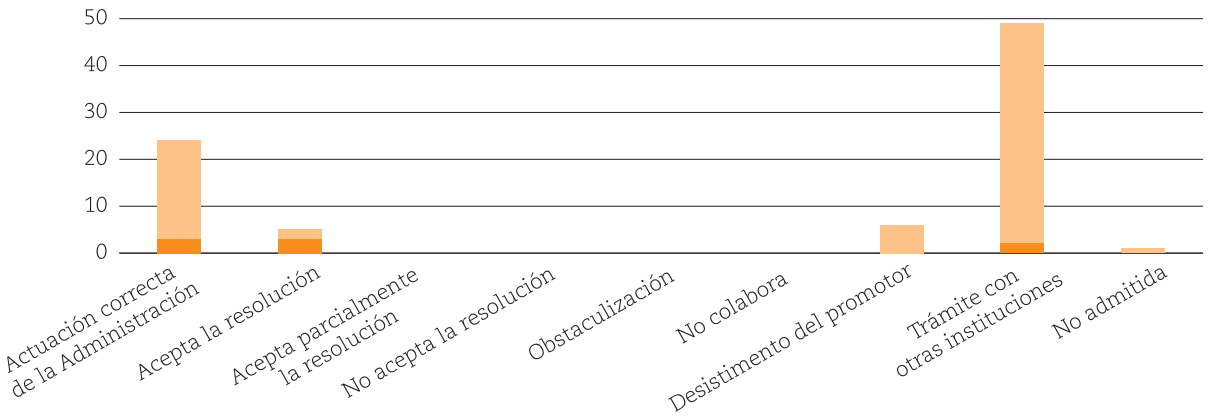
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	Total
Administración autonómica	34	2	36
Administración general del Estado	57	1	58
Administración de justicia	2	-	2
Administración local	14	-	14
Total	**107**	**3**	**110**



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2012

	< 2012	2012	Total	
Actuaciones en tramitación	-	**11**	**11**	**11,46%**
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	-	9	9	9,38%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	-	2	2	2,08%
Actuaciones finalizadas	**8**	**76**	**84**	**87,50%**
Actuación correcta de la Administración	3	21	24	25,00%
- Antes de la investigación del Síndic	-	9	9	9,38%
- Después de la investigación del Síndic	3	12	15	15,63%
Acepta la resolución	3	2	5	5,21%
Acepta parcialmente la resolución	-	-	-	0%
No acepta la resolución	-	-	-	0%
Obstaculización	-	-	-	0%
No colabora	-	-	-	0%
Desistimiento del promotor	-	6	6	6,25%
Trámite con otras instituciones	2	47	49	51,04%
No admitida	**-**	**1**	**1**	**1,04%**
Total	**8**	**88**	**96**	**100%**

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

Acepta la resolución	5	100%
Acepta parcialmente la resolución	-	0%
No acepta la resolución	-	0%
Total	**5**	**100%**

Los informes de arraigo social y de disponibilidad de vivienda

La elaboración de los informes de extranjería en materia de arraigo social y de disponibilidad de vivienda, necesarios para la tramitación de la autorización de residencia por circunstancias excepcionales y de la autorización y la renovación de residencia por reagrupamiento familiar, respectivamente, corresponde al Departamento de Bienestar Social y Familia, a través de la Dirección General para la Inmigración.

Esta competencia, que puede ser objeto de delegación por parte de la comunidad autónoma a los ayuntamientos previa comunicación a la Secretaría General de Inmigración y Emigración del Estado, la asumió la Generalitat a partir de la entrada en vigor (30/6/2011) del Reglamento de Extranjería, aprobado por el Real Decreto 557/2011, de 20 de abril. Hasta entonces, la corporación local del lugar de residencia de la persona interesada era la que debía emitir el informe, en un plazo máximo de quince días desde la presentación de la solicitud.

El Reglamento de Extranjería posibilita que las comunidades autónomas que emitan el informe realicen una consulta al ayuntamiento donde el ciudadano extranjero tiene su domicilio habitual sobre la información que les pueda constar. Esta posibilidad de consulta se ha articulado con carácter permanente y así quedó reflejado en el protocolo de actuación que el Departamento y las entidades municipalistas de Cataluña firmaron el 6 de abril de 2011.

El Síndic de Greuges ha valorado positivamente que se haya alcanzado este acuerdo y se hayan adoptado los instrumentos adecuados para ponerlo en marcha, dada la dimensión social del hecho migratorio en el ámbito municipal y teniendo en cuenta el papel de la administración municipal a la hora de garantizar los servicios de recepción y de primera acogida de los inmigrantes.

El Síndic de Greuges ha recibido algunas quejas en las que las personas interesadas exponían las demoras a la hora de recibir los informes de extranjería; retrasos que, en algunos casos, ponían en peligro los plazos de caducidad de otros documentos, como los antecedentes penales, y en relación con los cuales resultaba difícil identificar cuál de las administraciones intervinientes en el proceso podía ser la causante, si el ayuntamiento o la Generalitat. Asimismo, manifestaban que habían tenido que pagar unas tasas municipales al presentar la solicitud y no habían recibido la contraprestación oportuna.

Para conocer con más detalles el procedimiento establecido para atender las solicitudes de informe, el Síndic decidió abrir una actuación de oficio. La respuesta a esta petición de información se centró básicamente en el circuito diseñado en la Instrucción 1/2012, de 20 de marzo, por la que se establecen los criterios generales para la elaboración de los informes de extranjería.

> **Debería informarse al interesado antes de emitir un informe de extranjería con carácter desfavorable**

La Instrucción establece que la Generalitat, administración competente para emitir el informe, puede encargar su gestión a los entes locales con los que lo pacte de forma expresa a través del convenio de cooperación interadministrativa correspondiente. Sin embargo, por regla general, la emisión y notificación de los informes corresponde a la Dirección General previa elaboración del documento propuesta por parte del ayuntamiento.

El procedimiento fijado para la gestión de la solicitud de informe se caracteriza, básicamente, por el hecho de: no exigir ningún periodo de carencia previo de empadronamiento en el municipio; fijar la presentación de la solicitud en el registro del ayuntamiento donde la persona interesada esté empadronada; establecer que el ayuntamiento debe elaborar el documento propuesta en el plazo de treinta días hábiles todo lo más, contadores desde la presentación de la solicitud, y enviarlo a la Dirección General a través de la plataforma EACAT; establecer que la Dirección General debe emitir el informe en base al documento propuesta y de toda la documentación de que disponga, y establecer que la Dirección General debe emitir y notificar el informe en el plazo de treinta días hábiles, contadores desde la fecha de entrada de la solicitud en el registro.

El análisis detenido de la Instrucción para determinar si se ajusta a la regulación que contiene el Reglamento de Extranjería y si es la que garantiza, con más eficacia, los principios de buena administración y de seguridad jurídica ha hecho que el Síndic de Greuges detectase algunas disfunciones en el circuito y el procedimiento diseñado.

Por una parte, en relación con la Ley 30/1992, se ha detectado que, en cuanto al lugar de presentación de la solicitud, la Instrucción restringe el abanico de opciones que contiene el artículo 38.4 porque fija que debe presentarse en el registro del ayuntamiento donde la persona está empadronada, sin remisión alguna al precepto mencionado. Asimismo, la calificación de los documentos propuesta de los ayuntamientos, establecidos como preceptivos y determinantes, de acuerdo con el artículo 83.3 de la mencionada ley, no se adecua a la calificación que se desprende del Reglamento de Extranjería, que determina que el informe es facultativo.

Hay que repensar cómo articular la colaboración con los ayuntamientos para alcanzar una mejor gestión en la elaboración de los informes

Por otra parte, en relación con lo que establece el Reglamento de Extranjería, el hecho de derivar al ciudadano a presentar la solicitud de informe al ayuntamiento sin que la Dirección General tenga conocimiento inmediato de las solicitudes registradas repercute en el alargamiento del plazo de resolución, ya que se incumple el plazo de emisión y de notificación fijado, de treinta días hábiles. Asimismo, en el proceso de consulta a los ayuntamientos, el Departamento de Bienestar Social y Familia les confiere una labor que, en ocasiones, puede resultar excesiva, teniendo en cuenta que, según el Reglamento, deben emitir su parecer con la información que puedan tener sobre el asunto en cuestión.

Además, para una mayor seguridad jurídica y de acuerdo con el derecho a una buena administración, el Síndic entiende que podría ser conveniente que se incluyese un trámite de audiencia a la persona interesada antes de emitir el informe de extranjería con carácter desfavorable. De esta forma el Departamento pondría en conocimiento de la persona interesada los elementos o las circunstancias que han determinado el resultado del informe por si quisiese formular alguna alegación para que la valorase la Dirección General.

Finalmente, el Síndic ha señalado que la forma de sufragar los gastos que la elaboración del documento propuesta genera a las entidades locales debe fijarse entre la Dirección General para la Inmigración y los ayuntamientos, ya que el ciudadano establece relación exclusivamente con la Administración autonómica, que es el órgano competente para resolver.

El Síndic de Greuges ha sugerido al Departamento de Bienestar Social y Familia que revise y corrija las disfunciones detectadas en el circuito y el procedimiento diseñado en la Instrucción.

Finalmente, y en la línea de alcanzar una gestión más eficaz y ajustada a la normativa vigente del procedimiento de elaboración de los informes, el Síndic, respetando la potestad de autoorganización del Departamento y el principio de subsidiariedad fijado en la Carta Europea de Autonomía Local, ha manifestado que podría ser conveniente repensar cómo articular la relación con los ayuntamientos. A tal fin, ha señalado al Departamento dos posibles opciones –el encargo de gestión y la delegación de competencias– para que el Departamento las estudie, las debata y las analice en el grupo de trabajo de la Comisión Mixta Paritaria Generalitat-Entes Locales, prevista en la disposición adicional quinta de la Ley 10/2010, de 7 de mayo, de Acogida de las Personas Inmigradas y de las retornadas a Cataluña.

Queja 06977/2011

Una entidad dedicada a la atención y el apoyo a los inmigrantes se dirigió al Síndic para exponer, entre otros, que pese a que el Departamento de Bienestar Social y Familia debía emitir y notificar el informe de extranjería en un plazo de treinta días, el ayuntamiento donde la entidad actúa no permite su cumplimiento porque las actuaciones municipales se retrasan.

Tras las actuaciones llevadas a cabo por la institución, el Síndic ha tenido conocimiento de que el tiempo medio utilizado por el ayuntamiento para emitir el documento propuesta de informe de arraigo social (dentro del periodo analizado 1/1/2012-25/5/2012) ha sido de 29,3 días, con un máximo de 74 días y un mínimo de 6 días. Y, en lo que concierne al informe de adecuación de vivienda (dentro del periodo 1/1/2012-15/5/2012), ha sido de 29,3 días, con un máximo de 92 días y un mínimo de 9 días.

Queja 07804/2011

Una ciudadana extranjera que había solicitado un informe de arraigo social al Departamento de Bienestar Social y Familia el 28 de septiembre de 2011 se dirigió al Síndic el 1 de diciembre de 2011 porque, pese a que habían transcurrido los treinta días hábiles para emitir el informe, aún no había recibido respuesta alguna. Finalmente, el Departamento informó al Síndic que el informe había sido emitido el 19 de enero de 2012 y notificado a la persona interesada el 22 de febrero de 2012.

Actuaciones de oficio

AO 00276/2012
En tramitación

La instrucción de los informes en materia de arraigo social y de disponibilidad de vivienda

El Síndic abre una actuación de oficio para estudiar los criterios fijados y la forma en la que se instruye el procedimiento para emitir los informes de arraigo social y de disponibilidad de vivienda, cuya solicitud debe cursarse a través del ayuntamiento donde está empadronado el ciudadano extranjero.

AO 01658/2012
En tramitación

La ausencia de un registro de parejas de hecho y su incidencia en el derecho de residencia de los familiares no comunitarios de los ciudadanos de la Unión Europea

El Síndic abre una actuación de oficio para analizar la incidencia que tiene la ausencia de un registro de parejas de hecho en el derecho de residencia de los familiares no comunitarios.

6. INFANCIA Y ADOLESCENCIA

Infancia y adolescencia en cifras

La afectación de las prestaciones o pensiones de los niños y adolescentes titulares para sufragar los gastos de su atención

Recursos alternativos en el núcleo familiar: la recuperación y rehabilitación del niño y adolescente en el sistema de protección

Situaciones de maltrato infantil derivado de los conflictos de pareja

La adopción: estudio de valoración de la idoneidad y seguimiento postadoptivo

Carencias y retrocesos en la intensidad y cobertura de las prestaciones económicas para combatir la pobreza infantil

Desigualdades en la garantía del derecho de todos los niños al ocio

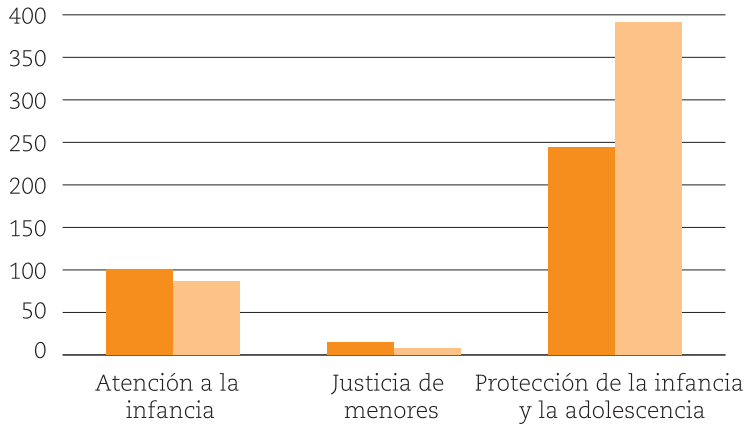
El cierre de los centros educativos de menores y jóvenes Montilivi y Els Til·lers

Actuaciones de oficio

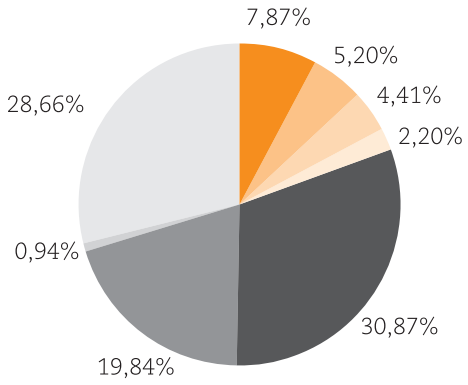
Infancia y adolescencia en cifras

a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2012

Infancia y adolescencia	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Atención a la infancia	92	9	86	187
Justicia de menores	10	5	8	23
Protección de la infancia y la adolescencia *	220	24	391	635
Total	**322**	**38**	**485**	**845**

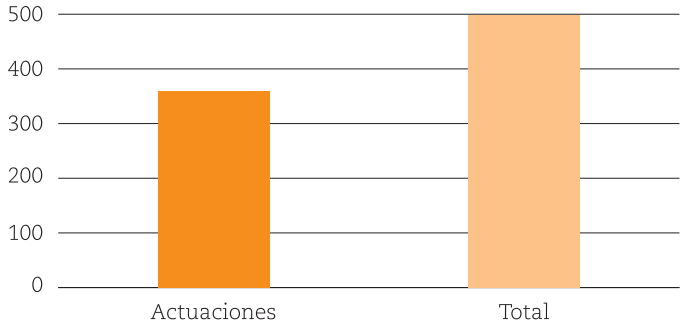


* Protección de la infancia y la adolescencia	Total (%)
Acogimiento familiar	7,87%
Adopciones	5,20%
Centros de acogida	4,41%
Centros residenciales de acción educativa (CRAE)	2,20%
Conflictos intrafamiliares	30,87%
Equipo de atención a la infancia y a la adolescencia (EAIA)	19,84%
Menores extranjeros no acompañados	0,94%
Otros	28,66%
Total	**100%**



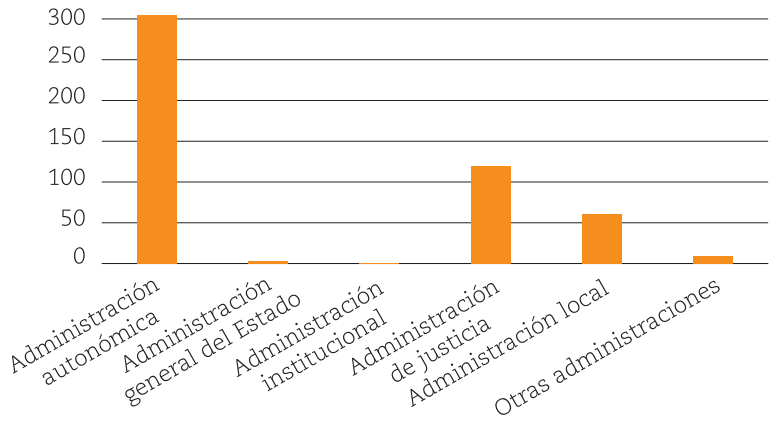
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	Actuaciones	Total
Una administración afectada	262	262
Dos administraciones afectadas	69	138
Tres administraciones afectadas	22	66
Cuatro administraciones afectadas	3	12
Cinco administraciones afectadas	3	15
Seis administraciones afectadas	1	6
Total	**360**	**499**



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2012

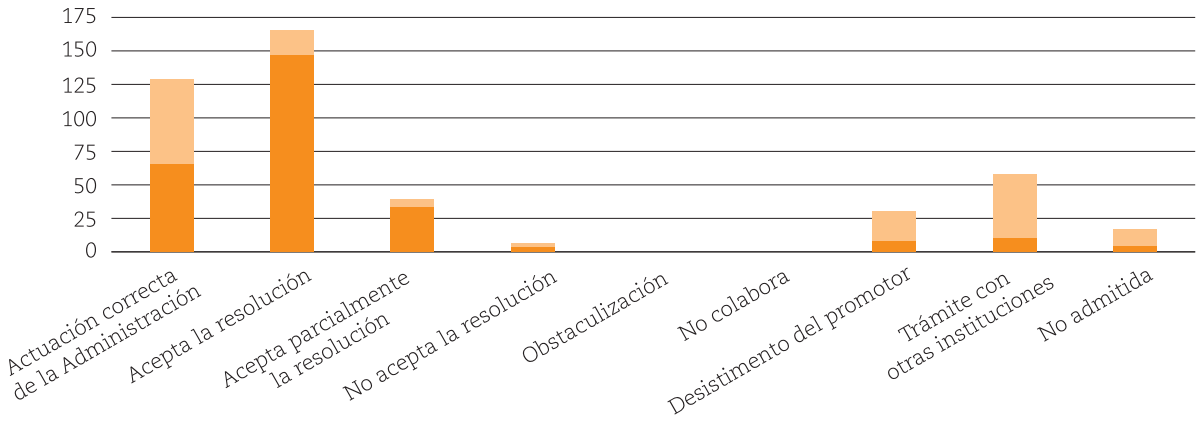
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	Total
Administración autonómica	262	43	305
Administración general del Estado	2	1	3
Administración institucional	1	-	1
Administración de justicia	114	6	120
Administración local	47	14	61
Otras administraciones	8	1	9
Total	**434**	**65**	**499**



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2012

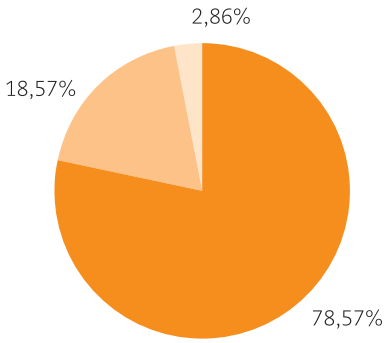
	< 2012	2012	Total	
Actuaciones en tramitación	**57**	**186**	**243**	**35,37%**
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	22	134	156	22,71%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	35	52	87	12,66%
Actuaciones finalizadas	**266**	**161**	**427**	**62,15%**
Actuación correcta de la Administración	65	64	129	18,78%
- Antes de la investigación del Síndic	48	45	93	13,54%
- Después de la investigación del Síndic	17	19	36	5,24%
Acepta la resolución	147	18	165	24,02%
Acepta parcialmente la resolución	33	6	39	5,68%
No acepta la resolución	3	3	6	0,87%
Obstaculización	0	0	0	0,00%
No colabora	0	0	0	0,00%
Desistimiento del promotor	8	22	30	4,37%
Trámite con otras instituciones	10	48	58	8,44%
No admitida	**4**	**13**	**17**	**2,47%**
Total	**327**	**360**	**687**	**100%**

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

Acepta la resolución	165	78,57%
Acepta parcialmente la resolución	39	18,57%
No acepta la resolución	6	2,86%
Total	**210**	**100%**



La afectación de las prestaciones o pensiones de los niños y adolescentes titulares para sufragar los gastos de su atención

En el *Informe al Parlamento 2010* el Síndic hacía referencia a la decisión de la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA) de afectar las pensiones que perciben los niños tutelados por razón de los gastos que genera el ejercicio de las funciones tutelares. Anteriormente, y hasta junio de 2010, la DGAIA tramitaba estas pensiones y prestaciones, las acumulaba y las entregaba posteriormente a los niños y adolescentes cuando finalizaba la situación de desamparo o alcanzaban la mayoría de edad.

La afectación de las pensiones y prestaciones de los menores tutelados por la DGAIA se fundamenta en la disposición adicional séptima de la Ley 14/2010, del 27 de mayo, de los Derechos y las Oportunidades en la Infancia y la Adolescencia, que dispone que "el importe de las prestaciones o pensiones de las cuales son beneficiarios los niños o los adolescentes que están bajo medidas de tutela o guarda a cargo de la entidad tutelar queda afectado a subvenir los gastos derivados de la atención del servicio público que reciben".

Para aplicar esta afectación, la disposición adicional mencionada de la Ley 14/2010 ha sido objeto de desarrollo mediante la Instrucción 1/2012, de 24 de febrero, que, esencialmente:

-considera que la afectación derivada de la Ley 14/2010 implica que las cuantías de las pensiones y prestaciones de las cuales son beneficiarios los niños o adolescentes afectados son un recurso propio de la Generalitat y se integran en el presupuesto de la Generalitat como ingreso de la Generalitat;

- considera que la Generalitat no está obligada al pago a los afectados de ninguna cuantía derivada de los ingresos mencionados;

- aplica estas consideraciones a los ingresos correspondientes a pensiones y prestaciones de menores bajo tutela o guarda de la Generalitat debidos desde el año 2007, sin perjuicio de los casos en los que, de acuerdo con la práctica anterior, la Generalitat había abonado las cuantías correspondientes a pensiones ingresadas después del 2007, esencialmente para menores que han cumplido la mayoría de edad entre el 2007 y la aprobación de la mencionada instrucción.

El Síndic recibió una queja de una asociación de familias acogedoras y de numerosos menores y jóvenes en desacuerdo con la afectación de las pensiones y prestaciones que hasta entonces les habían entregado al cesar la tutela. Por este motivo, solicitó información al Departamento de Bienestar Social y Familia y se realizó un análisis sobre la adecuación de la Instrucción 1/2012 al contenido de la disposición adicional séptima de la Ley 14/2010.

Este análisis manifiesta que el contenido de la disposición adicional séptima de la Ley 14/2010 genera obligaciones nuevas exclusivamente para la gestión de la DGAIA, ya que le obliga a reservar los recursos derivados de estas prestaciones y pensiones para los gastos derivados de la atención del servicio público que reciben los niños y reduce la eventual capacidad de la Administración para cubrir otros gastos con estos recursos. Aun así, no puede interpretarse como una norma generadora de nuevas obligaciones para los menores (a contribuir al coste del servicio) ni como una norma de determinación de la titularidad de estos recursos o de alteración de su cuantía.

> **Ninguna normativa, excepto la disposición adicional séptima de la Ley 14/2010, prevé la obligación de pago del servicio por parte de los menores tutelados**

Por una parte, la generación de una obligación de pago del servicio por parte de los menores tutelados (con la excepción de la disposición adicional séptima de la Ley 14/2010) no está recogida en la normativa de servicios sociales, ni en la normativa reguladora del acogimiento ni en la normativa de tasas y precios de los servicios sociales.

Ciertamente, nada impediría que los mencionados servicios se configurasen como servicios condicionados a una cofinanciación por parte de los beneficiarios y bastaría con una reforma del Decreto de Cartera de Servicios. Aun así, deberían seguirse los mandatos de la Ley de Servicios sociales y, por lo tanto, debería preverse el coste de referencia del servicio como elemento inicial para fijar la correspondiente participación de los beneficiarios; debería tenerse en cuenta la capacidad económica y las diferencias entre capacidades económicas de los beneficiarios (valorando naturalmente todos sus recursos económicos y no sólo las pensiones previstas en

esta nota) y debería fijarse un sistema de bonificaciones que impidiese que el pago del servicio significase la eliminación de ingresos propios del beneficiario.

Si los servicios son gratuitos y no existe la obligación de participación de los menores beneficiarios en la financiación del servicio, la única posibilidad de considerar que el importe de las pensiones de los menores se integra en el presupuesto de la Generalitat, aunque afectado al pago de las obligaciones del servicio, sería considerar que la plena titularidad sobre estos importes corresponde a la Generalitat.

Sin embargo, la determinación de la titularidad y la cuantía de los recursos financieros derivados de las pensiones del sistema de seguridad social corresponde a la normativa de seguridad social. Esta normativa establece que el menor es el titular de los recursos resultantes de las pensiones de orfandad, pese a que se abonen a la persona o entidad acogedora, que deberá administrarlas en interés del menor.

En el caso de la asignación por menor a cargo, ésta se configura en torno a la noción de persona que acoge al menor sin disponer de suficientes recursos económicos y, por lo tanto, implica que el régimen de pago y administración de los recursos resultantes está completamente vinculado a los intereses del menor.

Por otra parte, el Síndic observa que la afectación de las pensiones y prestaciones de los menores tutelados es contraria al principio de igualdad, puesto que implica que todo menor titular o beneficiario de una pensión de orfandad o de la prestación por hijo a cargo aporta el 100% del importe de su pensión (sin distinción en función de su cuantía) a la financiación del servicio de atención de menores (sin distinción en función del conjunto de recursos de que disponga o de su situación y capacidad económicas), mientras que, en cambio, el menor tutelado titular de cualquier otro recurso económico (independientemente de su cuantía u origen) que no sea titular o beneficiario de pensión de orfandad o por hijo a cargo no aporta nada a la financiación del servicio de atención de menores.

Esta situación resulta claramente constitutiva de tratamiento discriminatorio y de vulneración de todos los criterios legales y constitucionales sobre la participación de los ciudadanos en la financiación de los servicios públicos, ya que se trata de beneficiarios del mismo servicio derivado de la misma situación y tratados de forma diferenciada.

Asimismo el Síndic constata que la Instrucción 1/2012, de 24 de febrero, de la DGAIA y del Instituto Catalán de Acogida y de la Adopción, sobre las prestaciones y pensiones del sistema de la seguridad social de las cuales son beneficiarios los niños y adolescentes tutelados por la Generalitat, también plantea un problema de constitucionalidad referido a sus reglas de aplicación temporal.

En este sentido, el Síndic considera que, en caso de mantener su vigencia, los efectos de la Instrucción 1/2012 sólo pueden aplicarse a todos los efectos a todos los menores respecto a los recursos generados posteriormente a la instrucción. Por lo tanto, sólo para estos recursos, e independientemente del momento de acceso a la mayoría de edad, podría defenderse que no existe la obligación de pago.

Por el contrario, se generaría una diferencia de tratamiento entre menores basada no en la edad (todos menores en el momento de generación de los recursos) ni en el régimen de las prestaciones (idéntico, ya que el cambio se produce en el año 2012), sino en el momento de acceso a la mayoría de edad. Este resultado discriminatorio, además, ni tan solo se derivaría de una ley, sino de un cambio interpretativo de la Administración.

La afectación de las pensiones y prestaciones de los menores tutelados es contraria al principio de igualdad

Por ello, el Síndic concluye que no es posible interpretar la disposición adicional séptima de la Ley 14/2010 como una norma que genere una obligación de participación de los menores beneficiarios en la financiación del servicio (ni lo hace de forma expresa ni cumple con los mínimos necesarios de determinación de cuantía y distribución entre los beneficiarios, etc.) ni como una norma que atribuya la titularidad de las cuantías resultantes de las pensiones a la Generalitat, ya que esta determinación corresponde a la legislación de seguridad social.

La disposición adicional séptima de la Ley 14/2010 debe interpretarse como una norma que autoriza a la Generalitat a afectar las cuantías que resulten de las posibles aportaciones de los beneficiarios (con cargo a sus fondos o a los que administra la Generalitat) para financiar el servicio de acogida, de forma que se permite una rup-

tura de principio de unidad de caja en este ámbito.

La DGAIA debe administrar los recursos procedentes de las pensiones en beneficio del menor correspondiente, destinándolos al acceso a servicios y beneficios que no se encuentren entre aquéllos a los que tiene ya acceso de forma gratuita o reservándolos total o parcialmente para el momento del acceso a la mayoría de edad.

La Generalitat puede perfectamente cambiar la consideración del servicio de acogida como gratuito y fijar instrumentos de financiación por parte de los beneficiarios, pero debe hacerlo siguiendo el procedimiento y las condiciones que prevé la Ley de Servicios Sociales, de forma que se afecte a todos los beneficiarios del servicio en función de su capacidad económica y con las necesarias bonificaciones.

Por todo ello, el Síndic ha sugerido al Departamento de Bienestar Social y Familia:

- Que deje sin efecto la Instrucción 1/2012, de 24 de febrero, sobre las prestaciones y pensiones del sistema de la seguridad social de las que son beneficiarios los niños y adolescentes tutelados por la Generalitat con efectos del día en que se estableció la medida.

- Que se abone a los menores que han dejado de estar tutelados en el periodo de vigencia de la Instrucción 1/2012 las cantidades percibidas por la DGAIA en concepto de prestación de orfandad y prestación por hijo a cargo de que han sido beneficiarios durante el tiempo de tutela.

- Que se administren los recursos procedentes de las pensiones en beneficio del menor correspondiente, destinándolos al acceso a servicios y beneficios que no se encuentren entre aquéllos a los que tiene ya acceso de forma gratuita o reservándolos total o parcialmente para el momento de la consecución de la mayoría de edad.

- Que se informe y se escuche a los menores sobre la gestión de los recursos correspondientes.

- Que se entreguen a las personas afectadas las cantidades no gastadas de la forma que acaba de indicarse cuando alcancen la mayoría de edad.

Queja 05221/2010

El Síndic recibió una queja de una asociación en desacuerdo con la decisión de la DGAIA de afectar las pensiones que perciben los niños que están bajo su tutela por razón de los gastos que genera el ejercicio de las funciones tutelares.
En la queja se exponía que los niños declarados en situación de desamparo que viven en centros o en familia acogedora tienen derecho a percibir una pensión no contributiva de la Seguridad Social, y algunos son perceptores de pensiones de orfandad, y que hasta junio de 2010 la DGAIA tramitaba esta pensión, la acumulaba y la entregaba posteriormente al niño o adolescente cuando finalizaba la situación de desamparo.
Sin embargo, a partir de junio de 2010 se señalaba que la DGAIA había decidido sustraer estos recursos a los niños en concepto de gastos derivados de su atención. Esta medida tenía carácter retroactivo, ya que las pensiones acumuladas durante los años en los que los niños habían sido declarados en situación de desamparo no les serían abonadas y pasarían a la Administración.
La asociación afectada exponía su desacuerdo con esta decisión por su carácter retroactivo y también por los siguientes motivos:
• Se sustraen los pocos recursos de que disponen los niños desamparados por parte de quien ejerce su tutela.
• Se elimina un recurso más que tenían estas personas en el momento del desinternamiento de un centro o una vez alcanzada la mayoría de edad.
• Existe un agravio comparativo importante entre los jóvenes con mayoría de edad antes del 31 de diciembre de 2010 respecto de los jóvenes con mayoría de edad posterior, a pesar de que han recibido los mismos servicios.
• No se especifican el destino ni los servicios adicionales provenientes de estos ingresos.
• Se introduce de forma oculta la figura del copago (en la mayoría de los casos con todos los bienes de que disponen los niños) en unos servicios sociales dirigidos al segmento de población más vulnerable, que son los niños y adolescentes desamparados.
• Representa una reducción efectiva y directa de los recursos económicos destinados a los niños desamparados.

Recursos alternativos al núcleo familiar: la recuperación y rehabilitación del niño y adolescente en el sistema de protección

En relación con los niños bajo medidas de protección, el Síndic tiene conocimiento, bien a partir de las quejas de familiares o de personas interesadas, bien a partir de las visitas que se realizan periódicamente a los centros residenciales, de varias problemáticas relativas a diferentes aspectos de la actuación protectora de la Administración, ya sea en la emisión, la ejecución o la revisión de las propuestas.

De los datos obtenidos por esta institución y de las informaciones conocidas a partir de las visitas destacan el aumento significativo de acogidas parentales, una disminución importante de los niños y adolescentes en centros de acogida, un aumento destacable del acogimiento en familia ajena y una disminución importante de plazas en pisos asistidos. Destaca, especialmente, la bajada de ingresos de niños en los centros de acogida y el aumento relevante del acogimiento parental.

El Síndic ha solicitado reiteradamente a la Administración que, de acuerdo con los requerimientos de la Convención sobre los Derechos del Niño y el resto de la legislación aplicable en Cataluña, las medidas que se adopten en relación con los niños desamparados siempre sean las idóneas y adecuadas a sus necesidades.

Asimismo, el niño que ha sido internado o acogido tiene derecho a que se realice un examen periódico del recurso asignado y de las circunstancias relevantes que han determinado su asignación.

Por otra parte, el Síndic, en la tramitación de las quejas y actuaciones de oficio relativas a niños y adolescentes protegidos por la Administración, observa disfunciones que pueden vulnerar sus derechos por el alargamiento de los procesos.

Eso se produce, por ejemplo, en el centro de acogida cuando existe una propuesta de centro residencial o de acogida familiar que aún no puede ser facilitada al niño o en un centro residencial de acción educativa cuando existe una propuesta de acogida familiar o se prevé un retorno en casa del niño que aún no puede hacerse efectivo (por ejemplo, por falta de recursos de acompañamiento a los padres). El mantenimiento de niños en recursos residenciales o de acogida no adecuados para sus características y necesidades de atención les produce un perjuicio, así como a los otros niños residentes en el centro o la unidad convivencial.

Los motivos de la prolonganción de las estancias de niños en centros de acogida y en centros residenciales son diversos, entre los que está el cumplimiento legal de agotar todas las posibilidades de que el niño sea acogido por la familia y la falta del recurso propuesto. En ocasiones, por ejemplo, se alarga la estancia de un niño en el centro de acogida porque se quiere evitar el internamiento del niño en un CRAE, pero esta situación aún puede resultar más perjudicial. En estos casos, hay que encontrar la manera de hacer compatible un estudio riguroso de la situación personal y familiar de los niños con una propuesta viable de futuro en un plazo razonable.

> **La prolongación de la estancia en centro es debida frecuentemente a la falta de familias acogedoras ajenas**

Una de las causas más relevantes del alargamiento de la estancia de los niños en los centros es la falta de familias acogedoras ajenas para dar respuesta a las propuestas elaboradas. La diferencia entre las solicitudes y las familias disponibles es tan grande que provoca una privación del recurso idóneo para un número significativo de niños tutelados. En las visitas a los centros se observa que un número importante de los niños tiene vigente una medida de acogida familiar en familia ajena que ha sido renovada reiteradamente por parte de la EAIA sin resultado positivo. El Síndic ha solicitado que se cumplan las exigencias del ordenamiento jurídico, tanto la Convención de los Derechos del Niño como la legislación catalana, que da preferencia a las medidas de acogida familiar por encima de las medidas de acogida residencial.

También cabe destacar algunas situaciones de niños tutelados en que se detectan limitaciones del contacto con la familia. En algunos casos, la concreción de visitas de niños tutelados con sus familiares biológicos no siempre se establece teniendo en cuenta el interés superior del niño. Así, los criterios por los que se establecen las visitas de los niños tutelados con los padres

responden en mayor o menor medida a criterios organizativos. El lugar, el horario, la frecuencia y la supervisión están sometidos a menudo a las posibilidades y limitaciones del centro y de la familia acogedora, pero sobre todo al espacio en el que se realizan las visitas: espacios de visitas para niños y adolescentes (EVIA) o punto de encuentro.

> **En algunas situaciones de niños tutelados se detectan limitaciones del contacto con la familia**

Otras posibles vulneraciones de derechos de los niños y adolescentes en el sistema de protección están relacionadas con la falta de atención psicológica o de otro tipo que requieren los niños, teniendo en cuenta que la red pública de salud mental no puede asumir, en algunos casos, la especificidad o la frecuencia del tratamiento que necesitan. En algunos casos, la DGAIA se hace cargo del coste de un tratamiento privado, pero en otros, la deniega. Esta carencia puede comprometer la vida presente y futura de los niños.

También cabe destacar la falta de revisión de la medida y el recurso de protección, con la frecuencia y el rigor que el niño necesita. La Administración debe adoptar mecanismos para cumplir con este deber. Estos mecanismos incluyen garantizar la suficiencia de recursos humanos para llevar a cabo las revisiones, la formación especializada de las personas que deben hacer la revisión y la supervisión, la participación del niño o del adolescente, la escucha directa del niño en la forma más adecuada a su edad y circunstancias, y la escucha indirecta, observando los signos de malestar y de sufrimiento, la reflexión en equipo, que llevará a proponer lo mejor para el niño, y la coordinación con los otros servicios y profesionales que intervienen. La insuficiencia de recursos puede provocar que las revisiones sufran retrasos importantes o que se realicen sin el rigor al que tienen derecho los niños, así como la falta de coordinación entre los servicios y los profesionales intervinientes.

También es preciso volver a insistir en la necesidad de una actuación más contundente y activa por parte de los diferentes departamentos implicados en los supuestos de los adolescentes huidos de los centros. A menudo, se trata de adolescentes con importantes problemas conductuales y de rechazo de la medida de protección, que a la vez están en una situación de grave peligro para su integridad física y psíquica.

Actuaciones de oficio 01160/2012, 01162/2012, 01164/2012 y 01165/2012

En una visita a un centro residencial de acción educativa se solicitó a los responsables las propuestas de medida para cada uno de los niños. Para a los que estaban pendientes de familia acogedora se abrieron actuaciones de oficio para estudiar cuál era el obstáculo que impedía la aplicación de la medida valorada como más adecuada.

Una vez analizada la información de la DGAIA, se constató que los obstáculos que impedían que aquellos niños viviesen con una familia eran: a) falta de familias disponibles adecuadas a las necesidades de los niños; b) suspensión de la propuesta durante dos años porque se estaba pendiente de la propuesta de un hermano pequeño; c) proceso de validación de una familia colaboradora; d) dificultad para encontrar a una familia de acogida que aceptase visitas entre hermanos, entre otros.

Dadas las dificultades expuestas para que un niño con propuesta de acogida familiar acceda a este recurso, el Síndic ha recordado a la Administración la necesidad de mejorar la cobertura del recurso de la acogida familiar, ya que aún existe un importante número de niños y de adolescentes tutelados por la Administración pendientes de una familia, y muchos niños han llegado a la mayoría de edad sin el recurso que se había propuesto como lo mejor para su desarrollo.

Situaciones de maltrato infantil derivado de los conflictos de pareja

El Síndic recibe un número importante de quejas relativas a rupturas conflictivas de pareja que exponen situaciones de un grave sufrimiento de los hijos implicados.

El interés superior del niño no siempre rige el conjunto de actuaciones que se encadenan durante algunos procesos de ruptura conflictiva de pareja, lo que puede tener un impacto negativo en la estabilidad y el bienestar emocional de los hijos. En las actuaciones de los múltiples agentes que pueden llegar a intervenir durante un proceso de ruptura conflictiva de pareja (el juzgado, la Fiscalía, el equipo de asesoramiento técnico y psicológico, los servicios de mediación, los servicios de terapia familiar y el punto de encuentro) se detectan diferentes disfunciones, como la multiplicidad de intervenciones y la descoordinación entre servicios, de forma que existe un conjunto de actuaciones disociadas y no integradas entre sí, y la falta de escucha de algunos niños que presentan signos de sufrimiento psicológico y emocional durante el proceso conflictivo de la separación de sus padres.

> **El interés superior del niño no siempre rige las actuaciones llevadas a cabo en algunos procesos de ruptura conflictiva de pareja**

El Síndic considera que las administraciones públicas deberían potenciar el uso y la práctica de la mediación familiar. La Ley 15/2009, de 22 de julio, de Mediación en el Ámbito del Derecho Privado, establece que "los acuerdos con respecto a materias y personas que necesitan una protección especial, así como respecto a las materias de orden público que determinan las leyes, tienen carácter de propuestas y necesitan, para ser eficaces, la aprobación de la autoridad judicial". También señala que los acuerdos deben dar prioridad al interés superior de los niños y adolescentes. El inicio de un proceso de mediación familiar antes de la interposición de la demanda o en cualquier fase del procedimiento matrimonial, a iniciativa de las partes o por derivación de los abogados u otros profesionales, está sujeto a los principios de voluntariedad y confidencialidad. Además, la autoridad judicial puede remitir a los cónyuges a una sesión informativa sobre mediación, si considera que, dadas las circunstancias del caso, aún es posible llegar a un acuerdo. El papel de los abogados en el proceso de mediación es clave, ya que en ocasiones interesa un acuerdo razonable entre las partes, sobre todo en cuanto a las cuestiones que afectan a los hijos en común. Es muy conveniente que se difunda el conocimiento de esta figura y se potencie su práctica entre los profesionales del ámbito jurídico, muy especialmente en cuanto a las cuestiones que afectan a los hijos en común, de cara al interés superior de los niños y adolescentes implicados en la ruptura conflictiva de sus padres.

También es preciso recordar que no únicamente pueden derivarse a mediación los casos de situaciones conflictivas producidas tras una separación, un divorcio o una ruptura con hijos menores, sino que la Ley 15/2009, de 22 de julio, de Mediación en el Ámbito del Derecho Privado, extiende la mediación a todos los supuestos de tipo familiar y a otras situaciones del ámbito civil. Así, el agente social de referencia de atención primaria básica también puede derivar a las partes a un servicio de mediación, o bien los propios abogados, cuando saben que la salida del conflicto pasa, bien por iniciar la vía procesal contenciosa (larga, costosa y con posibles consecuencias negativas para los hijos por el desgaste familiar que provoca la escalada del conflicto), bien por intentar llegar a un acuerdo a través de la mediación sobre las cuestiones que afectan a los hijos. También, los diferentes servicios educativos, psicopedagógicos, etc. pueden desempeñar una labor de asesoramiento hacia las familias que lo necesiten sobre la existencia de esta vía.

> **Los profesionales que trabajan con niños deberían informar a las familias sobre la existencia de la vía de la mediación**

Finalmente, hay que hacer mención de la posible intervención de la DGAIA en los supuestos extremos en los que, una vez realizadas las valoraciones técnicas pertinentes y el estudio de la situación del niño, del estudio se desprenda una situación de desprotección. Así, la Ley 14/2010, de los Derechos y las Oportunidades en la Infancia y la Adolescencia, define, en

su artículo 102, como situación de riesgo "la situación en la que el desarrollo y el bienestar de un niño o adolescente se ven limitados o perjudicados por cualquier circunstancia personal, social o familiar, siempre y cuando para la protección efectiva del niño o el adolescente no sea necesaria la separación del núcleo familiar". Así, el artículo 102.*f* define como situación de riesgo "el conflicto abierto y crónico entre los progenitores, separados o no, cuando anteponen sus necesidades a las necesidades del niño o adolescente".

En relación con las situaciones de maltrato graves y abusos sexuales, cabe destacar que en el año 2012 el Síndic convocó (4 de mayo) la Comisión de Seguimiento del Protocolo marco de actuaciones en casos de abusos sexuales y otros maltratos graves a menores, formada por representantes de los diferentes departamentos e instituciones firmantes, con el objetivo, por una parte, de reafirmar la validez del Protocolo; y por otra parte, de mejorar elementos que se derivan del mismo, mediante la creación de una comisión técnica que trabaje en ello.

Posteriormente, la Comisión Técnica de Seguimiento se reunió el día 15 de junio y retomó el plan de trabajo que, en su día, se inició a fin de trabajar, por una parte, en la mejora y coordinación efectiva de las actuaciones, y por otra parte, en las pautas y el circuito de funcionamiento para lograr una intervención inmediata y ágil, buscando la intervención mínima necesaria, de acuerdo con el interés superior de los niños y adolescentes.

Precisamente, dentro de los temas relevantes que introdujo la Comisión Técnica de Seguimiento es el establecimiento de mecanismos para evitar la victimización de los niños, la demora de algunos procesos judiciales, la necesidad de la prueba preconstituida y la exploración de los niños con las máximas garantías, y en cuanto a las agresiones sexuales, la garantía de que la exploración del médico forense de guardia se realice junto con el médico para que el niño no sufra una doble victimización.

Queja 03498/2012

Una persona expone que tiene la guardia y custodia de sus hijos por sentencia del Juzgado de Violencia sobre la Mujer. La promotora de la queja expone el temor y la negativa de su hijo de cumplir con el régimen de relación con su padre estipulado por sentencia. Según la persona interesada, su hijo presenció presuntos maltratos del padre hacia la madre y la hermana, existía una orden de alejamiento del padre hacia la madre que fue retirada y está pendiente de que se celebre el juicio penal por estos hechos.

Se informó a la persona interesada que el Síndic tiene poco margen de actuación por las funciones que tiene legalmente atribuidas, ya que la actuación de los jueces y fiscales en ejercicio de sus funciones está excluida del ámbito de competencias de la institución. Aun así, se trasladó el caso a la Fiscalía Provincial de Barcelona, puesto que este órgano tiene atribuidas funciones específicas en cuanto a los niños y su intervención es preceptiva en los procesos que les afecten.

En este caso, el Ministerio Fiscal, teniendo en cuenta las circunstancias concurrentes, especialmente la gravedad de la conflictividad familiar, las dificultades de comunicación entre las partes y las características de ansiedad que presenta el niño, valora conveniente que el régimen de visitas sea progresivo y sin pernocta, con los cambios en la escuela o en el punto de encuentro.

La adopción: estudio de valoración de la idoneidad y seguimiento postadoptivo

En el marco del proceso adoptivo, el Síndic recibe quejas fundamentalmente por disconformidades con el procedimiento de valoración de la idoneidad para adoptar por parte de la institución colaboradora para la integración familiar contratada (ICIF).

Dada la reiteración de algunos de los planteamientos, el Síndic abrió una actuación de oficio en relación con el estudio de la valoración de idoneidad.

Por otra parte, después de haber observado, a través de las quejas recibidas, que una vez completada la adopción se presentan múltiples situaciones de desajustes familiares y personales que requieren la intervención de los especialistas y el trabajo en red, también se abrió la actuación de oficio 8009/2011, a fin de analizar el seguimiento postadoptivo.

En cuanto al procedimiento de valoración de la idoneidad de los adoptantes, se ha dado una cierta ampliación y un espaciamiento de las horas de formación grupal. El proceso de formación y de valoración de los solicitantes de adopción pasará a tener una temporalidad de ocho meses, cuestión que ha quedado regulada en la Ley 10/2011, de 29 de diciembre, de Simplificación y Mejoramiento de la Regulación Normativa. Este hecho también permitirá que se realice un mayor número de entrevistas con las familias, en los casos en los que se considere adecuado o bien en los que haya que profundizar más sobre determinados aspectos.

> **Es necesario que la Administración supervise que la actuación técnica durante todo el proceso de idoneidad de adopción sea cuidadosa, ética y profesional**

Sin embargo, el proceso de evaluación de la idoneidad para adoptar es un proceso complejo en el que prevalece el interés superior de los niños, pero que genera, inevitablemente, expectativas en las familias solicitantes. Por ello, el Síndic ha sugerido que hay que garantizar mecanismos de supervisión de las ICIF para que la actuación técnica durante todo el proceso sea cuidadosa, ética y profesional. En este sentido, de las quejas y situaciones analizadas se desprende que este seguimiento y supervisión por parte de la Administración responsable es insuficiente y que requiere una actitud proactiva y continuada para garantizar la prestación del servicio con plenas garantías.

En cuanto al seguimiento postadoptivo, el Síndic, especialmente a partir de las informaciones proporcionadas por los profesionales que trabajan con niños en los diferentes servicios o centros, ha tenido conocimiento de algunos casos en los que las situaciones familiares se han complicado y han desembocado en ingresos de hijos adoptivos en centros.

Ello hace pensar que en algunos supuestos el trabajo de prevención con los núcleos familiares que presentan necesidades relativas a sus procesos relacionales y de vinculación desde el inicio no es tan exhaustivo como sería deseable. Esta información se ha podido obtener en visitas realizadas a diferentes centros y EAIA, en las que los profesionales han expuesto la dificultad y complejidad del tratamiento y estudio de estos casos.

> **En algunos casos se han producido circunstancias que dificultaban extremadamente la adaptación de los niños adoptados a su entorno**

Para hacer frente a estas situaciones, se creó el Servicio de Atención Postadoptiva. En este espacio de atención individualizada se ofrece a las familias la orientación y el apoyo en los aspectos específicos de la adopción, mediante entrevistas con la familia y el niño, para ofrecer pautas de actuación con el hijo o hija y revisar su aplicación en los encuentros posteriores. Así, se realizan las coordinaciones necesarias con otros servicios implicados y la derivación, en su caso, a otros servicios de tratamiento. Las familias también pueden realizar consultas al Servicio de Atención Postadoptiva las veces que sea necesario.

A pesar de la actividad y el funcionamiento de este servicio, en determinadas adopciones se han producido circunstancias que dificultaban extremadamente la adaptación de los niños o adolescentes adoptados a su entorno, sobre las que también tiene responsabilidad la Administración por no haber garantizado una preven-

ción y un seguimiento adecuados o tal vez las familias no han recibido suficiente acompañamiento ante diferentes problemáticas que han ido surgiendo en torno a la evolución de los niños adoptados en sus procesos de madurez y de construcción de identidad. El Síndic, a pesar de valorar positivamente su implantación, observa que este recurso no ha sido suficiente y sugirió la revisión del recurso de atención postadoptiva a fin de fomentar este servicio, ampliar su alcance, mejorar el seguimiento, la atención y el asesoramiento a las familias, y profundizar en el seguimiento individualizado de los niños o adolescentes adoptados.

El Síndic también solicitó al ICAA que se analizasen cuáles eran los principales motivos de los retornos mencionados y cuáles eran las medidas que podían adoptarse para prevenirlos; cuántos de estos casos habían solicitado la intervención del servicio postadoptivo; cuántos de estos casos de niños devueltos eran idoneidades administrativas y cuántos eran idoneidades judiciales; cómo se valora que podría mejorarse la prevención para detectar a tiempo situaciones de riesgo y evitar su cronificación, y, en general, cuántas demandas de intervención ha recibido el Servicio de Atención Postadoptiva durante los últimos tres años y quién las ha planteado (familias, escuelas, centros de estimulación precoz, centros de salud mental y/u otras fuentes).

Sobre esta cuestión, recientemente el Síndic ha recibido respuesta del ICAA, en la que indica que se está trabajando conjuntamente con la DGAIA para recoger y analizar los datos relativos a niños adoptados que han sido tutelados por la DGAIA.

La respuesta recibida expone que esta valoración requiere un análisis esmerado de varios factores que han incidido en estos casos, relativos tanto al niño como a su historia previa, así como a la familia, el proceso de adopción, etc., y tiene por objetivo evaluar su impacto y poder analizar en qué aspectos debe incidir la Administración de la Generalitat para mejorar la atención de los niños y las familias y poner énfasis en la prevención.

Por todo ello, el Síndic sugiere que se incrementen los sistemas de acompañamiento de las familias ante diferentes problemáticas que van surgiendo en torno a la evolución de los hijos adoptados en sus procesos de madurez y de construcción de identidad para prevenir el fracaso de las adopciones.

Queja 05953/2012

Las personas interesadas se quejan de que la Administración les ha comunicado que no les volverá a renovar el certificado de idoneidad por razones de edad después de haber pagado todas las tasas desde el inicio del proceso. El Síndic considera que, teniendo en cuenta que el tiempo de espera es inherente a todo proceso de adopción, cabría la necesidad de que la Administración hubiese previsto esta circunstancia en el estudio de idoneidad y hubiese informado a la familia de esta cuestión desde un buen comienzo. Así pues, el Síndic solicita a la Administración que se revisen las técnicas y pautas que se utilizan en los estudios de idoneidad para evitar que situaciones como ésta se repitan en el futuro.

Carencias y retrocesos en la intensidad y cobertura de las prestaciones económicas para combatir la pobreza infantil

El 21 de septiembre de 2012 se entregó al Parlamento de Cataluña el *Informe sobre la pobreza infantil en Cataluña*, en el que se reclamaba una política social que priorizase la erradicación de este fenómeno. En el informe se analizaban los niveles de gasto en protección social, y puede observarse que Cataluña se ubica entre los países con niveles más bajos de gasto en protección social, con un 17,8% del PIB, más de cuatro puntos por debajo del promedio estatal (22,7%) y más de ocho puntos porcentuales por debajo del promedio europeo (26,4%), así como con niveles más bajos de eficacia a la hora de reducir la pobreza infantil, especialmente por los déficits de inversión en políticas de protección social dirigidas a la infancia (que suponen el 1% del PIB en el caso de Cataluña, notablemente inferior al 2% del conjunto de la Unión Europea).

De hecho, el modelo catalán de transferencias económicas presenta debilidades en la dotación de recursos financieros y también en la focalización de éstos en la población infantil. Las políticas de transferencias económicas asociadas a la reducción de la pobreza infantil en Cataluña no necesariamente identifican al niño como sujeto con derecho a percibir la prestación, y las prestaciones económicas de carácter universal son muy limitadas y poco extensivas a lo largo de la trayectoria vital del niño, a diferencia de lo que sucede en la mayoría de países europeos, que no sólo se centran en las primeras edades del niño.

> **Las medidas de austeridad han debilitado las políticas de lucha contra la pobreza infantil**

Además, la mayor parte de las prestaciones económicas específicamente orientadas a combatir la pobreza infantil presentan porcentajes de cobertura muy inferiores a la proporción de población infantil que se encuentra en esta situación socio-económica. Por ejemplo, sólo el 11,6% de los niños en situación de pobreza relativa fue beneficiario de la renta mínima de inserción (con alguno de los progenitores titulares de esta prestación) o sólo el 26,8% de los niños en situación de pobreza relativa fue perceptor de beca de comedor o tan solo el 57,8% de los jóvenes estudiantes en situación de pobreza relativa recibió una ayuda para el estudio.

Esta insuficiente focalización de las prestaciones para combatir la pobreza en los niños y los bajos niveles de cobertura, de extensividad y de intensidad de buena parte de las prestaciones económicas hacen que su impacto sobre la reducción de la pobreza infantil sea débil.

En este informe, el Síndic recuerda a las administraciones que la mejora del sistema de prestaciones al alcance de los niños, que pasa por una inversión de recursos financieros más elevada, debe implicar un mayor esfuerzo para mejorar aspectos relacionados con la gestión de estas prestaciones (progresividad del umbral de renta y de la intensidad de la prestación, flexibilidad en el procedimiento de acceso, reducción del periodo de tiempo previsto para la resolución y para el cobro, etc.), a fin de que estas prestaciones den una mejor respuesta a las situaciones de pobreza infantil y a las necesidades materiales básicas de los niños.

> **Hay que configurar un sistema integrado de prestaciones económicas para combatir la pobreza infantil**

Ante este escenario, hay que añadir que las restricciones presupuestarias aplicadas por los diferentes gobiernos (central, autonómico y locales), de acuerdo con el actual contexto de crisis económica y de contención del gasto público, han incidido negativamente en ámbitos de la política social clave para combatir la pobreza infantil. Nos encontramos en un contexto de incremento de las necesidades socio-económicas de las familias y también de decremento del gasto destinado a muchas de las prestaciones económicas dirigidas a la infancia: se han suprimido varias prestaciones y se ha reducido la financiación de otras.

Las prestaciones dirigidas a la infancia que concentran la mayor parte de inversión, como son la prestación económica de carácter universal por niño a cargo, la renta mínima de inserción y las ayudas de comedor escolar, o bien han quedado suspendidas o bien se ha reducido de forma significativa el importe global destinado.

Entre las recomendaciones del Síndic para luchar contra la pobreza infantil, destacan:

- Priorizar el gasto social en políticas dirigidas a la infancia.
- Diseñar planes integrales contra la pobreza infantil.
- Realizar un desarrollo normativo del derecho de los niños a un nivel de vida adecuado.
- Desarrollar una renta de suficiencia económica garantizada para los niños.
- Configurar un sistema integrado de prestaciones económicas para combatir la pobreza infantil.

Actuación de oficio 03486/2010

La priorización del gasto social en la infancia es una de las recomendaciones formuladas en el marco del informe extraordinario *La pobreza infantil en Cataluña*, que el Síndic ha entregado al Parlamento de Cataluña durante el año 2012.

Este informe, que realiza un análisis de las políticas de provisión de servicios y de prestaciones económicas, recomienda que se promueva el diseño de planes integrales contra la pobreza infantil, que se configure un sistema integrado de prestaciones económicas, que se desarrolle normativamente el derecho de los niños a un nivel de vida adecuado y se determine la renta de suficiencia económica de que debe disponer una familia para garantizar el acceso de cualquier niño a los mínimos establecidos, y que se cree una prestación específica condicionada a la renta para garantizar estos ingresos mínimos (teniendo presente la previsión del Estatuto de Autonomía de Cataluña relativa al derecho de las personas o familias que se encuentran en situación de pobreza a acceder a una renta garantizada de ciudadanía que les asegure los mínimos de una vida digna).

Desigualdades en la garantía del derecho de todos los niños al ocio

En relación con el derecho al tiempo de ocio y a la participación en actividades de ocio educativo, y tras las quejas recibidas y las visitas a centros y entrevistas con profesionales, se observa la existencia de situaciones de desigualdad en el acceso a estas actividades por las desigualdades socio-económicas y la falta de ayudas públicas que las puedan compensar. En otros casos, la desigualdad se produce por situaciones personales del niño, concretamente por el hecho de tener alguna discapacidad, lo que ha supuesto una dificultad añadida en el acceso a estas actividades.

Dada la existencia de estos déficits de equidad en la participación de los niños y jóvenes en las actividades educativas fuera del horario lectivo, así como de déficits de calidad en la provisión de la atención educativa, cabría la necesidad de llevar a cabo el desarrollo de la legislación vigente, en cuanto al derecho de los niños a acceder en igualdad de oportunidades y en condiciones de calidad a este ámbito educativo. La propia Ley de Educación establece, en sus artículos 39 y 158.2.*k*, el deber del Gobierno de regular los requisitos mínimos y de establecer los criterios de calidad a los que deben ajustarse las actividades de educación en el tiempo de ocio, a fin de garantizar su contribución al proceso educativo, o el deber del Departamento de Enseñanza de establecer el marco general de ordenación de las actividades complementarias y extraescolares.

> **El tiempo de ocio ha sido uno de los aspectos más afectados por las medidas de contención del gasto**

Pese a las disposiciones generales en las leyes educativas y de infancia sobre el deber de las administraciones de favorecer y fomentar la educación en el tiempo de ocio, y de fomentar la igualdad de acceso de los niños y adolescentes, en este ámbito aún no se ha establecido un sistema general de ayudas que cumpla con esta previsión y favorezca la equidad en el acceso.

En cambio, este ámbito ha sido uno de los más negativamente afectados por las medidas de contención del gasto y de déficit público vigentes en el actual contexto de crisis económica, con la supresión o reducción de las inversiones realizadas en diferentes ámbitos, como determinadas actuaciones que fomentan los usos sociales de los recursos y equipamientos públicos (como los proyectos de escuelas abiertas) o actuaciones que plantean la apertura de los espacios de patio de los centros educativos en el horario no lectivo, abarcando la organización de actividades para niños y familias. Para estos proyectos, el Departamento de Enseñanza ofrecía subvenciones a las AMPA de los centros y a los ayuntamientos, que no han sido otorgadas para el curso 2011/2012.

> **Las administraciones deben garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a la oferta educativa y de ocio existente**

Asimismo, cabe mencionar las políticas destinadas a fomentar las actividades extraescolares y los servicios de tiempo de ocio en igualdad de oportunidades, y específicamente las subvenciones que ofrecía el Departamento de Enseñanza a las AMPA y los ayuntamientos, que permitían organizar actividades extraescolares y fomentar el acceso de niños en situación socio-económica más precaria, que también se han suprimido. Igualmente, los planes educativos de entorno, que han sido fundamentales para trabajar la cohesión social y la igualdad de oportunidades en educación (también en el campo del tiempo de ocio) en barrios socialmente poco favorecidos también han visto reducida la dotación de recursos. De hecho, la partida económica prevista en las sucesivas leyes de presupuestos de la Generalitat de Cataluña a servicios complementarios en educación ha pasado de 172,7 millones de euros en el año 2010 a 137,8 millones de euros en el año 2011 y a 116,9 millones de euros en el año 2012. Por otra parte, la Ley de Educación establece, en su artículo 202, que el Departamento, por razones de oportunidad social, de equidad o de no-discriminación por razones económicas, debe establecer ayudas y otorgar becas en relación con actividades complementarias y extraescolares. La falta de convocatoria de las subvenciones para la organización del servicio de acogida matinal de niños para promover actividades extraescolares y para participar en el programa de escuelas abiertas para el curso 2011/2012 puede vulnerar esta previsión normativa.

Estas reducciones presupuestarias también se han dejado notar en la accesibilidad de los niños a los centros infantiles de verano orga-

nizados por ayuntamientos y en la inversión en ludotecas públicas, centros juveniles, centros abiertos, etc., servicios que permiten que niños y jóvenes de diferentes procedencias sociales puedan encontrar un espacio compartido y puedan acceder en igualdad de oportunidades a las actividades y a los recursos que se les ofrece.

El Departamento de Enseñanza expone que se están centrando los esfuerzos financieros en los aspectos que hacen una mayor referencia a la escolarización y que afectan más a la mejora del éxito escolar. El Síndic plantea la necesidad de mantener e incrementar el esfuerzo de las diferentes administraciones a la hora de asegurar al máximo posible la igualdad de oportunidades de los niños en el acceso y en el aprovechamiento de dicho tipo de actividades, que favorecen la cohesión e integración sociales, y ha solicitado a las administraciones afectadas que busquen fórmulas para garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a la oferta educativa y de tiempo de ocio existente.

Queja 01053/2012

La persona interesada se queja de que la escuela ha tomado la decisión de no dejar ir de campamentos escolares a su hijo, que sufre un trastorno de déficit de atención e hiperactividad, supuestamente de forma preventiva, por las dificultades de garantizar que tenga un comportamiento adecuado.

Después de diferentes gestiones realizadas en el marco de esta queja con la dirección del centro, y dadas las valoraciones finales de la dirección y del profesorado implicado, el alumno finalmente pudo participar en los campamentos.

Con todo, el Síndic recordó al Departamento de Enseñanza que la Ley 12/2009, de 10 de julio, de Educación, y el resto de ordenamiento jurídico consagran la igualdad de oportunidades en educación y la inclusión escolar como principios rectores del sistema educativo. De acuerdo con estos principios, la Administración educativa debe garantizar que cualquier alumno pueda participar en las actividades escolares que organiza el centro. La denegación de participar en unos campamentos escolares sólo debe producirse en el marco de un procedimiento sancionador incoado adecuadamente, tal y como prevé la normativa.

El cierre de los centros educativos de menores y jóvenes Montilivi y Els Til·lers

A raíz de que en el mes de mayo de 2012 el Departamento de Justicia anunciase el cierre de los centros educativos de menores y jóvenes Montilivi y Els Til·lers, el Síndic inició una actuación de oficio para conocer el alcance de esta medida y los efectos que podía tener en los derechos de los menores. El Síndic también recibió quejas de profesionales de la judicatura y del ámbito socio-educativo, que exponían el desacuerdo con el cierre de estos recursos por los efectos que podía tener en la calidad de la intervención que se lleva a cabo con los menores, así como de varios menores ingresados en el centro educativo Montilivi.

En una de las quejas recibidas se hacía referencia, además, a la supuesta adopción de medidas dirigidas a reducir el número de menores y jóvenes ingresados en centros, en concreto a un incremento de las derivaciones de jóvenes de dieciocho años que cumplen una medida en régimen cerrado en centros penitenciarios, así como a la supuesta existencia de instrucciones para evitar el ingreso en centros de menores que cumplen una medida de libertad vigilada.

> **El incremento de menores internados en un mismo espacio físico puede comportar una alteración en el clima y el funcionamiento de los centros**

En julio de 2012 el Departamento de Justicia facilitó al Síndic un primer informe en el que se anunciaba el cierre de los centros Montilivi y Til·lers, se informaba de los criterios tenidos en cuenta para adoptar esta decisión y se facilitaba información respecto a otras cuestiones solicitadas por el Síndic. Posteriormente, el Departamento de Justicia envió al Síndic un segundo informe, en el que se señalaba que se había producido un cambio en las decisiones y se había decidido ajustar el número de plazas del centro Montilivi, que pasaría de dos unidades a una con una capacidad de doce plazas, prescindir del piso de inserción de Girona y mantener abierta la unidad terapéutica del centro Els Til·lers, mientras que el resto de unidades quedarían suprimidas.

La reducción de plazas en estos centros se compensa con una ampliación de la capacidad del centro Can Llupià, que duplica su capacidad; de L'Alzina, que incrementa el número de plazas en casi un 30%, y de El Segre, que pasa de 36-42 a 45 plazas. El Departamento de Justicia hacía referencia a cuatro motivos para fundamentar estas decisiones: la disminución progresiva del número de menores internados que se observa desde el año 2009 y que se ha consolidado durante el año 2012; el estado de algunas de las infraestructuras de estos dos centros, que serán, precisamente, las que se dejarán de utilizar; la necesidad de racionalizar el gasto en la actual coyuntura económica y presupuestaria y, finalmente, la conveniencia de dar un nuevo impulso a los programas de medio abierto y de mediación para prevenir la reincidencia delictiva.

En relación con estas consideraciones, cabe manifestar que el Síndic ha constatado situaciones de sobreocupación en determinados centros, y estos datos se confirman con las visitas realizadas por el Síndic a los centros durante los años 2011 y 2012, a través de las cuales ha podido observarse que los centros Til·lers, Montilivi y Can Llupià estaban por encima de su capacidad. El incremento de plazas en otros centros puede tener un fuerte impacto en el tipo de atención que reciben los menores y entran claramente en contradicción con el modelo de justicia de menores que propugna la Convención y nuestro marco normativo, ya que se alejan de las recomendaciones internacionales (que propugnan centros pequeños) porque agrupan a los menores en pocos centros de gran capacidad. Así, las Reglas de la Asamblea General de Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad recomiendan que "el número de menores ingresados en los centros cerrados sea suficientemente reducido para que el tratamiento pueda tener carácter individual" (30), y también que se establezcan "pequeños centros de detención y se integren en el entorno social, económico y cultural de la comunidad".

> **La dimensión de los centros de justicia juvenil puede dificultar una intervención educativa individualizada**

En cuanto a la intervención, la dimensión de los centros de justicia juvenil también puede tener una incidencia negativa en la intervención educativa que se lleva a cabo con los menores y en el carácter individualizado que debe tener, tal y como establece la Ley 27/2001, de Justicia Juvenil. Así, el carácter individualizado de la intervención puede quedar afectado por la dimensión de los centros, a pesar de que se mantenga la ratio de profesionales, ya que la atención individualizada

se contrapone a la masificación y debe permitir la relación afectiva y educativa con los menores y jóvenes para que puedan reinsertarse. Otros derechos que pueden ser afectados son los relacionados con el derecho a la intimidad de los menores. El marco normativo reconoce el derecho a la intimidad en todas las situaciones, y las recomendaciones formuladas por las Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad establecen que el diseño de los centros de justicia juvenil debe tener debidamente en cuenta la necesidad de intimidad del niño, y también establecen que los locales para dormir deben consistir en dormitorios para pequeños grupos o en dormitorios individuales, teniendo presentes las normas del lugar.

En el Centro Can Llupià, el Síndic pudo observar que el aumento de capacidad se lleva a cabo duplicando el número de menores y jóvenes que ocupan las habitaciones, que pasan de dos chicos a cuatro, mediante la utilización de literas. El espacio disponible no parece suficiente bajo el punto de vista del derecho a la intimidad y a tener un espacio propio, teniendo en cuenta que los menores y jóvenes residen en el centro y pueden quedarse durante largo tiempo, en función de la medida establecida judicialmente, que puede ser de años. 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 menor internado ocupará, como norma general, una habitación individual". Por otra parte, la mayor concentración de adolescentes y jóvenes puede obligar a adoptar más medidas de seguridad y hacer que el objetivo de seguridad prevalezca respecto a una contención más educativa y el principio de similitud con la vida cotidiana que debe regir los centros.

El Síndic ha recomendado al Departamento de Justicia que se suspenda la decisión de cerrar el centro Els Til·lers y de reducir las plazas en el centro Montilivi, mientras no pueda hacerse efectiva la creación de nuevos centros o la realización de las mejoras consideradas necesarias en la estructura de éstos; que se reconsidere la decisión de ampliar la capacidad de los centros educativos de menores del Departamento de Justicia Can Llupià, El Segre y L'Alzina, de forma que éstos puedan mantener su capacidad actual, y que se garantice el carácter educativo individualizado de la intervención con los menores en centros. También ha solicitado que se mantenga el impulso a los programas de medio abierto y de mediación para prevenir la reincidencia.

Queja 04182/2012

El Síndic recibió una queja de un profesional de la justicia de menores que exponía el desacuerdo con el cierre de los centros Montilivi y Til·lers. En la queja se exponía que esta medida ponía en peligro el modelo de justicia juvenil, basado en la reeducación y reinserción de los jóvenes, la atención individualizada, con resultados óptimos y pionero en el Estado español. En la queja recibida se acordaba que los centros de justicia juvenil cumplen una función de control social ante las infracciones de los jóvenes menores de edad penal y una función de educación y reinserción. Se señalaba que la reinserción y educación de los jóvenes no debe estar supeditada a criterios económicos, y se acordaba que la Ley 14/2010, de 27 de mayo, sobre los Derechos y las Oportunidades en la Infancia y la Adolescencia, establece el principio de prioridad presupuestaria para las actividades de promoción y reinserción de los niños y adolescentes.
El profesional que se dirigía al Síndic también exponía la preocupación porque el cierre de centros podía comportar la sobresaturación de los existentes, y eso dificultaría la atención individualizada y fomentaría la conflictividad. En este sentido, recordaba la necesidad de evitar exportar el sistema penitenciario al de justicia juvenil. Asimismo, se aludía al hecho de que la ocupación de los centros tiene carácter cíclico, y nada hacía prever que el número de jóvenes ingresados en los centros no volviese a aumentar. Asimismo, el cierre de estos centros aleja al menor de la proximidad a su territorio, lo que dificulta su reinserción.

Después de estudiar la información recibida, el Síndic ha recomendado al Departamento de Justicia:
1. Que se suspenda la decisión de cerrar el centro Els Til·lers y de reducir las plazas en el centro Montilivi, mientras no pueda hacerse efectiva la creación de nuevos centros o la realización de las mejoras consideradas necesarias en la estructura de éstos.
2. Que se reconsidere la decisión de ampliar la capacidad de los centros educativos de menores del Departamento de Justicia Can Llupià, El Segre y L'Alzina, de forma que éstos puedan mantener su capacidad actual.
3. Que se mantenga el impulso a los programas de medio abierto y de mediación para prevenir la reincidencia.
4. Que se garantice el carácter educativo individualizado de la intervención con los menores en centros.

Actuaciones de oficio

AO 00055/2012
En tramitación

Presuntos maltratos a un niño menor de dos años

Tras el conocimiento de que ha tenido la institución sobre los presuntos maltratos a un niño menor de dos años, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para estudiar el caso.

AO 00309/2012
En tramitación

Prolongación de los procesos de internamiento en un centro de acogida

A partir de una visita a un centro de acogida, en el que se constata la prolongación de los procesos por falta de plazas en centros residenciales o especializados, el Síndic decide abrir una actuación de oficio, a fin de estudiar el funcionamiento y las dinámicas de este centro.

AO 00362/2012
Finalizada

El derecho de visitas de los niños y adolescentes

A raíz de la constatación de que las visitas de los niños con los familiares biológicos en los puntos de encuentro no siempre se establecen de acuerdo con el interés de los menores, el Síndic abre una actuación de oficio para conocer el funcionamiento de estos servicios.

AO 00675/2012
Finalizada

Situación de riesgo de dos niños en Gelida

Tras el conocimiento que ha tenido la institución sobre la situación de riesgo en la que supuestamente se encuentran dos niños, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para investigar este caso.

AO 01160/2012
Finalizada

Falta de cumplimiento de la propuesta de acogida familiar para un niño residente en un CRAE

Dada la información enviada al Síndic de Greuges sobre la falta de aplicación de la propuesta de recurso de acogida familiar en familia ajena elaborada en el año 2009 para un niño residente en un centro residencial de acción educativa, el Síndic abre una actuación de oficio para estudiar la posible vulneración del derecho del niño al recurso más adecuado.

AO 01162/2012
En tramitación

Falta de cumplimiento de la propuesta de acogida familiar para dos hermanos residentes en un CRAE

Dada la información enviada al Síndic de Greuges sobre la falta de aplicación de la propuesta de recurso de acogida familiar en familia ajena elaborada en el año 2005 para estos dos hermanos residentes en un centro residencial de acción educativa, el Síndic abre una actuación de oficio para estudiar la posible vulneración del derecho del niño al recurso más adecuado.

AO 01164/2012
Finalizada

Falta de cumplimiento de la propuesta de acogida familiar para dos hermanas residentes en un CRAE

Dada la información enviada al Síndic de Greuges sobre la falta de aplicación de la propuesta de recurso de acogida familiar en familia ajena para dos hermanas residentes en un centro residencial de acción educativa, el Síndic abre una actuación de oficio para estudiar la posible vulneración del derecho del niño al recurso más adecuado.

AO 01165/2012
En tramitación

Falta de cumplimiento de la propuesta de acogida familiar para un niño residente en un CRAE

Dada la información enviada al Síndic de Greuges sobre la falta de aplicación de la propuesta de recurso de acogida familiar en familia ajena elaborada en el año 2010 para un niño residente en un centro residencial de acción educativa, el Síndic abre una actuación de oficio para estudiar la posible vulneración del derecho del niño al recurso más adecuado.

AO 01354/2012
En tramitación

Presuntos maltratos infligidos por una monitora a un grupo de niños que estaban de campamentos

Ante una queja sobre presuntos maltratos por parte de una monitora a un grupo de niños que estaban de campamentos, el Síndic abre una actuación de oficio para analizar el caso.

AO 02024/2012
En tramitación

Seguimiento del Protocolo marco de actuaciones en casos de abusos sexuales y otros maltratos graves a menores

Se convoca una comisión de seguimiento con el objetivo de revisar y evaluar la aplicación y el grado de efectividad del Protocolo marco de actuaciones en casos de abusos sexuales y otros maltratos graves a menores.

AO 02089/2012
En tramitación

Actuación de oficio en relación con un centro de acogida

Tras una queja sobre presuntos maltratos por parte de educadores y aislamientos en celda de 24 horas, el Síndic abre una actuación de oficio para estudiar este asunto.

AO 02090/2012
Finalizada

Actuación de oficio en relación con la aplicación automática del régimen de custodia compartida por parte de algunos órganos judiciales sin tener en cuenta el interés de los niños afectados

El Síndic abre una actuación de oficio para estudiar la aplicación automática del régimen de custodia compartida por parte de algunos órganos judiciales sin tener en cuenta el interés de los niños afectados.

AO 02351/2012
Finalizada

La atención de los niños con diabetes tipo 1

Dada la información recibida de la Asociación de Diabéticos de las Terres de Ponent, sobre diferentes cuestiones que afectan a la atención de los niños con diabetes tipo 1 en los ámbitos educativos y de salud, el Síndic abre una actuación de oficio para estudiar este asunto.

AO 02510/2012
En tramitación

Atención a tres niños sin escolarizar

Ante una queja sobre la situación de tres hermanos sin escolarizar, el Síndic abre una actuación de oficio para investigar la situación de esta familia y la protección y atención que reciben los niños.

AO 02622/2012
Finalizada

El ingreso de recién nacidos en un CRAE

Tras una visita a un CRAE, en la que se constata que hay recién nacidos ingresados bajo el régimen de centro de acogida, a pesar de que la franja de edad de los niños a los que está dirigido el CRAE es de catorce a dieciocho años, el Síndic abre una actuación de oficio para estudiar este asunto.

AO 02623/2012
En tramitación

Sobre un centro de salud mental infantil juvenil de Barcelona

El Síndic abre una actuación de oficio a fin de analizar varios asuntos relativos a las carencias en la atención a la salud mental de los niños y adolescentes.

AO 02709/2012
En tramitación

Niño muerto en un centro infantil

A raíz de la muerte de un niño en un centro infantil, el Síndic abre una actuación de oficio a fin de estudiar las condiciones del establecimiento.

AO 02744/2012
En tramitación

Actuación de oficio en relación con los presuntos maltratos sufridos por un recién nacido muerto en Esplugues de Llobregat en abril de 2012

A raíz de la muerte de un recién nacido por presuntos maltratos, y para estudiar la aplicación de los protocolos que aseguren una actuación integral de los servicios implicados en la prevención y detección de los maltratos a niños, el Síndic abre una actuación de oficio.

AO 03741/2012
En tramitación

Cierre de los centros educativos de justicia juvenil del Departamento de Justicia Montilivi y Els Til·lers

A raíz de el anuncio del cierre de los centros Montilivi y Els Til·lers, y la agrupación de los menores y jóvenes residentes en otros centros existentes, el Síndic abre una actuación de oficio para estudiar las afectaciones que esta medida puede tener en la reinserción de estos jóvenes.

AO 04244/2012
En tramitación

Expulsión de un menor extranjero de un piso asistido

A raíz de la expulsión de un menor extranjero de un piso asistido supuestamente por fumar en un lugar prohibido, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para aclarar los hechos.

AO 04452/2012
En tramitación

Continuidad de los programas de cualificación profesional inicial (PCPI)

La federación que agrupa las entidades catalanas que trabajan con niños y jóvenes desamparados o en situación de riesgo social alertan de que los recortes pueden dejar a cerca de 6.000 jóvenes sin plaza en programas de cualificación profesional. También denuncian que la Administración no garantiza los recursos educativos destinados a luchar contra el fracaso escolar y el paro juvenil. Para estudiar esta cuestión con detenimiento, el Síndic abre una actuación de oficio.

AO 04651/2012
En tramitación

Presuntos abusos sexuales a un chico de diecisiete años

A raíz de unos presuntos abusos sexuales a un chico de diecisiete años de que ha tenido conocimiento la institución, se decide abrir una actuación de oficio.

AO 05032/2012
Finalizada

Acuerdo de bases de intervención de los equipos de atención a la infancia y adolescencia y los equipos básicos de atención social primaria ante situaciones de riesgo infantil grave

Dada la información aparecida en la página web de la Generalitat según la cual el Departamento de Bienestar Social y Familia y las entidades municipalistas han firmado un acuerdo de colaboración para mejorar la atención a las situaciones de riesgo grave de los niños, el Síndic considera conveniente abrir una actuación de oficio para estudiarlo.

AO 05534/2012
En tramitación

Atención de los niños y adolescentes tutelados residentes en un CRAE de Cerdanyola del Vallès

A raíz de las informaciones contenidas en un correo electrónico recibido, en el que se ponen de manifiesto posibles irregularidades en la atención de los niños y adolescentes tutelados, el Síndic considera conveniente abrir una actuación de oficio para estudiar si se vulneran los derechos de estos niños.

AO 05535/2012
Finalizada

Huida de un chico tutelado por la DGAIA

Tras la huida y falta de localización de un chico tutelado por la DGAIA, el Síndic considera conveniente abrir una actuación de oficio para estudiar los hechos y analizar la actuación de la Administración en este caso.

AO 05653/2012
En tramitación

Situación de presunto riesgo de un niño

A la vista de la situación de presunto riesgo de un niño acogido, el Síndic considera conveniente abrir una actuación de oficio para estudiar este caso y analizar la actuación de la Administración.

AO 06323/2012
En tramitación

Falta de uso de la puerta prevista para los menores en el Palacio de Justicia de Girona

A raíz de la falta de uso de la puerta prevista para los menores en el Palacio de Justicia de Girona por motivos presupuestarios, el Síndic decide abrir una actuación de oficio.

AO 06826/2012
En tramitación

Denegación de transporte adaptado a una alumna de un parvulario especializado

A raíz de la denegación de transporte adaptado a una alumna de un parvulario especializado, el Síndic considera conveniente abrir una actuación de oficio para estudiar este caso.

AO 06827/2012
En tramitación

Denegación de transporte adaptado a un alumno de un parvulario especializado

A raíz de la denegación de transporte adaptado a un alumno de un parvulario especializado, el Síndic considera conveniente abrir una actuación de oficio para estudiar este caso.

AO 06828/2012
En tramitación

Denegación de transporte adaptado a una alumna de un parvulario especializado

A raíz de la denegación de transporte adaptado a una alumna de un parvulario especializado, el Síndic considera conveniente abrir una actuación de oficio para estudiar este caso.

AO 07063/2012
En tramitación

Proceso de adopción de 27 familias catalanas en Marruecos

Habiendo tenido conocimiento a través de la prensa de la decisión de Marruecos de anular la vía de las adopciones internacionales, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para conocer el estado de tramitación de los procesos de adopción, que ya estaban avanzados en el momento en el que se adoptó esta decisión.

AO 07284/2012
En tramitación

Posible situación de maltrato a una niña guineana de trece meses

Dada la posible situación de maltrato a una niña guineana de trece meses de que ha tenido conocimiento la institución, el Síndic considera conveniente abrir una actuación de oficio para estudiar este caso.

AO 07466/2012
En tramitación

Posible postadopción de riesgo de un niño

Dada la posible postadopción de riesgo de un niño, el Síndic considera conveniente abrir una actuación de oficio para estudiar el caso y la actuación de la Administración.

AO 07850/2012
En tramitación

Atención de un niño en un centro de urgencias de atención primaria

Ante una queja sobre la falta de atención a un niño de quince meses que requería unos cuidados, el Síndic considera conveniente abrir una actuación de oficio para estudiar el caso.

Visitas de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura (ACPT)

Fecha	Lugar
08/05/2012 En seguimiento	**Centro educativo Els Til·lers** En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita este centro educativo para conocer su funcionamiento, a fin de garantizar que el trato que se da a los internos es el adecuado.
19/06/2012 En seguimiento	**Centro educativo Montilivi** En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita este centro educativo para conocer su funcionamiento, a fin de garantizar que el trato que se da a los internos es el adecuado.
05/09/2012 En seguimiento	**Centro educativo Can Llupià** En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita este centro educativo para conocer su funcionamiento, a fin de garantizar que el trato que se da a los internos es el adecuado.
29/11/2012 En seguimiento	**Centro de acogida Mas Pins** En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita este centro educativo para conocer su funcionamiento, a fin de garantizar que el trato que se da a los internos es el adecuado.

7. MEDIO AMBIENTE

Medio ambiente en cifras

Las molestias por ruidos de vecinos, de establecimientos o de celebraciones festivas

Molestias provocadas por viviendas de uso turístico

La ubicación de los contenedores y otras instalaciones o servicios

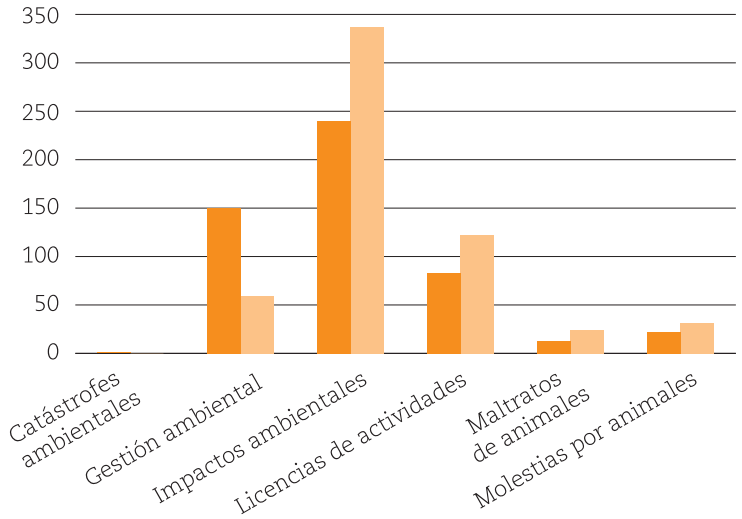
La responsabilidad de mantener las conexiones con el alcantarillado municipal

Actuaciones de oficio

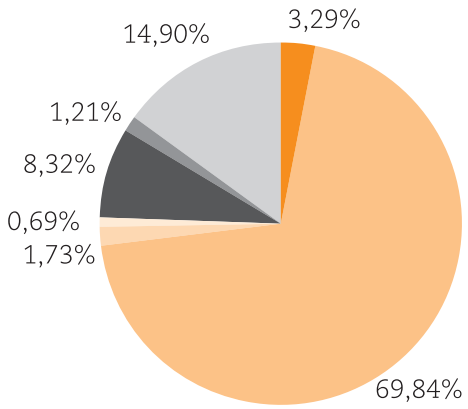
Medio ambiente en cifras

a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2012

Medio ambiente	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Catástrofes ambientales	1	-	-	1
Gestión ambiental	149	1	59	209
Impactos ambientales *	240	-	337	577
Licencias de actividades	82	1	122	205
Maltratos de animales	13	-	24	37
Molestias por animales	22	-	31	53
Total	**507**	**2**	**573**	**1.082**

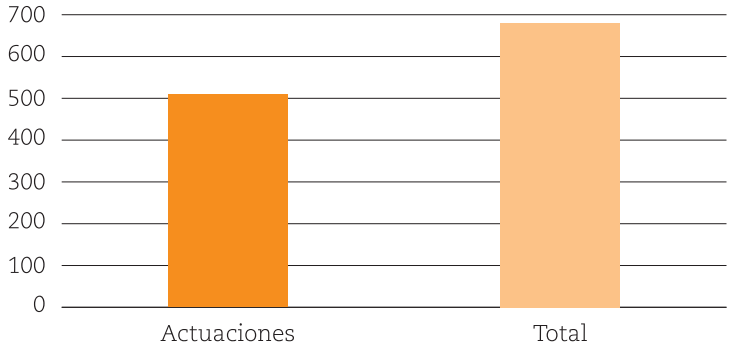


* Impactos ambientales	Total (%)
Antenas	3,29%
Contaminación acústica	69,84%
Contaminación de aguas	1,73%
Contaminación lumínica	0,69%
Contaminación odorífera	8,32%
Emisiones de gases	1,21%
Otros	14,90%
Total	**100%**



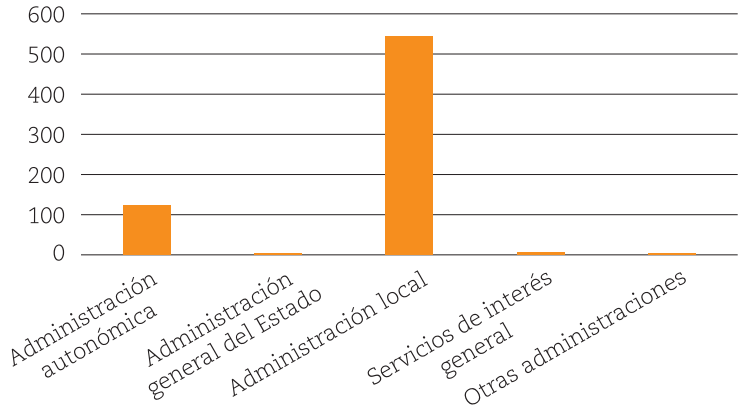
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Total
Una administración afectada	410	410
Dos administraciones afectadas	38	76
Tres administraciones afectadas	57	171
Cinco administraciones afectadas	3	15
Ocho administraciones afectadas	1	8
Total	**509**	**680**



c. Distribución según las administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas durante el año 2012

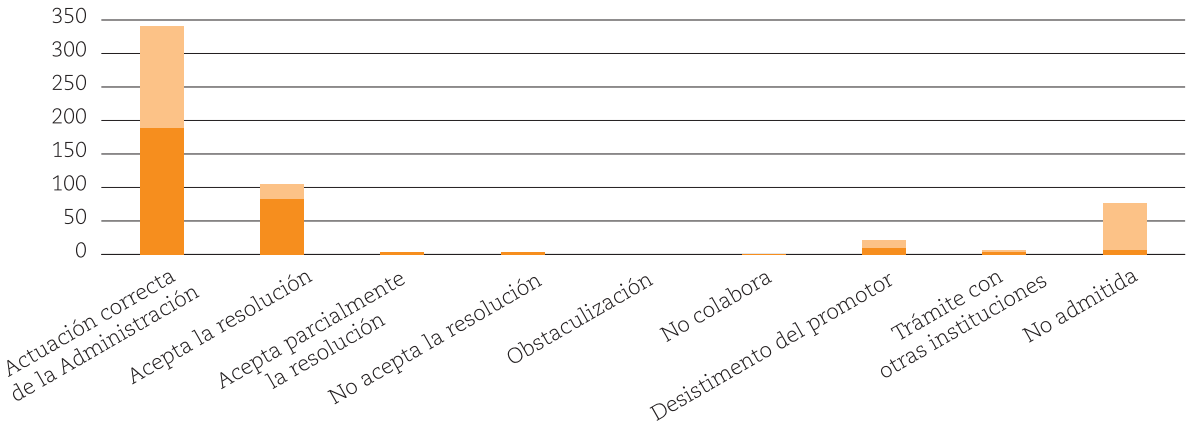
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	119	3	122
Administración general del Estado	3	-	3
Administración local	538	7	545
Servicios de interés general	7	-	7
Otras administraciones	2	1	3
Total	**669**	**11**	**680**



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2012

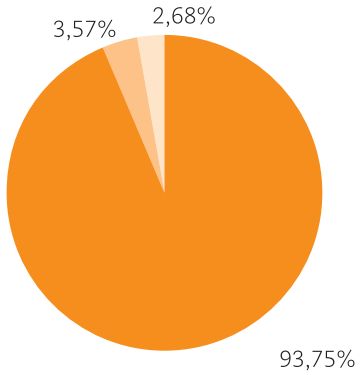
	< 2012	2012	Total	
Actuaciones en tramitación	**59**	**250**	**309**	**35,64%**
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	36	245	281	32,41%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	23	5	28	3,23%
Actuaciones finalizadas	**292**	**190**	**482**	**55,59%**
Actuación correcta de la Administración	189	152	341	39,33%
- Antes de la investigación del Síndic	87	97	184	21,22%
- Después de la investigación del Síndic	102	55	157	18,11%
Acepta la resolución	83	22	105	12,11%
Acepta parcialmente la resolución	3	1	4	0,46%
No acepta la resolución	3	-	3	0,35%
Obstaculización	-	-	-	0%
No colabora	1	-	1	0,12%
Trámite con otras instituciones	10	11	21	2,42%
Desistimiento del promotor	3	4	7	0,81%
No admitida	**7**	**69**	**76**	**8,77%**
Total	**358**	**509**	**867**	**100%**

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

Acepta la resolución	105	93,75%
Acepta parcialmente la resolución	4	3,57%
No acepta la resolución	3	2,68%
Total	**112**	**100%**



Las molestias por ruidos de vecinos, de establecimientos o de celebraciones festivas

La inclusión de un epígrafe dedicado a la contaminación acústica en los últimos informes anuales es una constante por el remarcable número de quejas que presentan los ciudadanos sobre las molestias por ruidos que sufren y que afectan a sus derechos y su calidad de vida. El ordenamiento reconoce a todas las personas el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona y que, a la vez, todo el mundo tiene el deber de conservar.

Por lo tanto, existe un derecho-deber que afecta a todo el mundo, tanto a los vecinos (que deben comportarse cívicamente) como a los titulares de actividades o establecimientos (que las deben ejercer cumpliendo la ley y sin provocar molestias excesivas a terceros) como las administraciones (que deben velar por el cumplimiento de la legislación medioambiental y de prevención del ruido). El Síndic recibe quejas que sitúan el origen del ruido molesto en cada uno de estos diferentes sujetos.

> **Las molestias por ruidos de los animales domésticos pueden ser sancionadas por las ordenanzas municipales**

Así, se reciben quejas por las molestias que causan vecinos ruidosos por el elevado volumen de aparatos de música o de televisión, por celebraciones en horas intempestivas o por la tenencia de perros que ladran durante el día o la noche. La falta de descanso puede tener efectos perjudiciales sobre la salud y, en cualquier caso, los ruidos afectan a la intimidad de las personas y a la inviolabilidad del domicilio (de hecho, en ocasiones, se ha considerado como una vulneración del derecho fundamental a la intimidad personal y familiar).

En muchos casos, los ciudadanos exponen que el ayuntamiento no actúa ante sus denuncias, a pesar de que se trata de conductas molestas recogidas en las ordenanzas. Efectivamente, son numerosos los municipios que se han dotado de ordenanzas que buscan regular la convivencia y evitar el incivismo, y que incorporan previsiones relativas a los horarios de realización de determinadas actividades en las viviendas (como realizar pequeñas reparaciones) y sobre las sanciones que comporta su incumplimiento.

> **Los ayuntamientos deben garantizar que los titulares de los chiringuitos de playa cumplen todas las condiciones de la licencia**

Ante estas quejas, el Síndic solicita una actuación decidida de la Administración municipal que evite un agravamiento o una cronificación de la problemática vecinal, que, además de perseverar en el incumplimiento de las ordenanzas municipales, dificultará seguro la resolución del asunto. El recurso a la mediación vecinal puede ser una solución que ponga fin de forma consensuada a situaciones de dicho tipo.

Los animales también son fuente de ruido y el Síndic recuerda a los ayuntamientos que, normalmente, las ordenanzas reguladoras de la tenencia de animales domésticos establecen que los poseedores de animales están obligados a adoptar las medidas necesarias para que la tranquilidad de los vecinos no sea alterada por su comportamiento y que, en ciertas horas, se prohíbe dejar en patios, galerías o espacios abiertos animales domésticos que puedan estorbar el descanso de los vecinos con ruidos o ladridos.

> **Las administraciones deben analizar el impacto acústico de los eventos festivos que organizan para evitar molestias excesivas a los vecinos**

Por otra parte, si hay determinadas actividades o establecimientos que son susceptibles de producir molestias por ruidos, éstas acostumbran a ser las de carácter recreativo, como los bares, las discotecas o los chiringuitos de playa. En el *Informe sobre la contaminación acústica* publicado en el 2007 ya se formulaban consideraciones que se aplican en las quejas de dicho tipo y que remarcan que el desarrollo de una actividad

económica debe hacerse con pleno respeto a la legalidad vigente y a los derechos de los vecinos a vivir sin molestias que superen los umbrales razonables de tolerancia.

El caso de los chiringuitos de playa es ilustrativo de esta problemática, ya que implica a personas, derechos e intereses diversos, y a la vez exige una intervención decidida de la Administración para evitar abusos. Por ello, el Síndic ha recordado a los ayuntamientos que, por sus propias características, los chiringuitos que dispongan de aparatos de música deben funcionar a niveles sonoros que no impliquen molestias para los vecinos y dentro de los niveles fijados por la ley. Asimismo, es necesario que la Administración garantice el cumplimiento de las condiciones de las licencias de ocupación en la playa de las que disponen los titulares de los chiringuitos, también en lo que concierne a los horarios de cierre.

Finalmente, no puede ignorarse que las administraciones también protagonizan quejas en este ámbito, ya que no son escasas las quejas por molestias de ruidos ocasionadas por fiestas, verbenas o conciertos organizados por los ayuntamientos o en salas y equipamientos municipales que no cumplen con las condiciones de aislamiento adecuadas. En estos casos, el Síndic recuerda a los ayuntamientos que debe analizarse el impacto acústico de los acontecimientos que se realizan para garantizar que los espectáculos públicos y las actividades recreativas que se llevan a cabo en los equipamientos públicos no vulneran los derechos de las personas que viven cerca.

Queja 01583/2011

La queja hace referencia a la falta de actuación del Ayuntamiento de Arenys de Munt ante las denuncias por las molestias que causan los ladridos de los perros de un vecino. Una vez estudiada la queja, el Síndic recordó al Ayuntamiento que el artículo 12 de la Ordenanza municipal reguladora de la tenencia de animales domésticos establece que los poseedores de los animales están obligados a adoptar las medidas necesarias para que la tranquilidad de los vecinos no sea alterada por el comportamiento de sus animales. También recuerda que la Ordenanza tipifica como infracción administrativa de carácter leve la inobservancia de las obligaciones de la Ordenanza que no tengan trascendencia grave para la higiene, la seguridad y/o la tranquilidad de los ciudadanos.

Queja 04327/2011

Las molestias por ruidos de un chiringuito situado en el paseo marítimo de la playa de Castelldefels fueron motivo de queja de los vecinos, que remarcaban la inactividad del Ayuntamiento de Castelldefels en cuanto al cumplimiento del horario de cierre del establecimiento y la permisión de actividades en directo con música de fondo ambiental hasta la madrugada. El Síndic sugirió al Ayuntamiento la adopción de diferentes medidas que garantizasen el cumplimiento del pliego de condiciones de las licencias de ocupación de la playa, especialmente en lo que concierne a las limitaciones horarias de las actividades musicales en el chiringuito, y el expediente de queja se finalizó con la aceptación y el cumplimiento por parte del Ayuntamiento de las consideraciones expuestas.

Molestias provocadas por viviendas de uso turístico

La Ley 9/2011, de 29 de diciembre, de Promoción de la Actividad Económica, modificó las leyes de turismo de Cataluña y del derecho a la vivienda, de forma que se estableció un nuevo marco jurídico de regulación, tanto de los establecimientos de alojamiento turístico (establecimientos hoteleros, de turismo rural, cámpings y apartamentos turísticos) como de las viviendas de uso turístico, que han pasado de estar recogidas en la Ley del Derecho a la Vivienda a estarlo en la Ley de Turismo. Los establecimientos de apartamentos turísticos son aquellos que forman parte de un único edificio o conjunto de edificios destinados íntegramente a la actividad de alojamiento turístico (dotados obligatoriamente de servicios), mientras que las viviendas de uso turístico son aquellas que se alquilan con finalidades turísticas, pero que forman parte de un edificio con viviendas particulares.

> **La mayor facilidad para abrir viviendas de uso turístico no debe suponer un mayor riesgo de vulneración de los derechos de los vecinos**

Como consecuencia del cambio normativo, en los ayuntamientos reciben las comunicaciones de inicio de actividad de las viviendas de uso turístico. Así, si hasta la publicación de la Ley de Promoción de la Actividad Económica el régimen de intervención municipal para la habilitación de las viviendas de uso turístico era el de licencia municipal, la actual Ley de Turismo consagra la comunicación previa ante el ayuntamiento correspondiente como régimen de intervención administrativa preceptivo. Se trata, pues, de un cambio de régimen normativo que se sitúa en la línea de lo que solicita la Unión Europea, por una parte, para suprimir trabas y trámites innecesarios para iniciar una nueva actividad y, por otra parte, para otorgar un valor añadido a sectores como la ganadería, el turismo y el comercio, estableciendo mecanismos que permitan la agilización de la tramitación administrativa.

Ahora bien, estas medidas que trasladan el control administrativo al momento posterior del inicio de actividad pueden tener como consecuencia una mayor afectación de los derechos de los vecinos, especialmente en los casos de las viviendas de uso turístico, en que la problemática principal va asociada a la convivencia –no siempre fácil y armoniosa, como puede constatarse en las quejas recibidas– de actividades económicas con viviendas en las que la gente tiene su domicilio. Cabe decir que sobre esta situación ya se dedicó un epígrafe en el *Informe al Parlamento 2008*.

Así, hay que remarcar que esencialmente las quejas recibidas se refieren a conductas de los usuarios que revelan un menosprecio a las normas de convivencia y a las normas de régimen interno del inmueble, con comportamientos que dañan el clima de tranquilidad y convivencia. A esto se suma el hecho de que estas viviendas cambian constantemente de inquilinos o usuarios, hecho que no ayuda a poner freno a estas situaciones.

> **Es preciso conjugar el derecho a ejercer una actividad económica con el derecho de los vecinos a vivir sin molestias intolerables**

Muchas de las quejas recibidas tienen como común denominador la inactividad o la falta de respuesta de los ayuntamientos a las denuncias de los vecinos por las molestias por ruidos e incivismo que provocan algunos de los inquilinos de las viviendas de uso turístico. Por este motivo, el Síndic solicita a los ayuntamientos que pongan un énfasis especial en la necesidad de garantizar que el desarrollo de una actividad económica como la de la vivienda de uso turístico se realice con pleno respeto a la legalidad vigente y a los derechos de los vecinos a vivir sin molestias que superen los umbrales razonables de tolerancia.

La legislación vigente determina que los titulares de las actividades susceptibles de afectar al medio ambiente y la seguridad y la salud de las personas deben ejercerlas de acuerdo con diferentes principios, entre otros, tomar las medidas necesarias para minimizar sus efectos perjudiciales para terceros. Por ello, los ayuntamientos no pueden dejar de ejercer sus competencias, ya que la ley les encarga la doble función de velar por el derecho de los particulares a ejercer una determinada actividad económica y por el derecho de los vecinos a vivir sin que esta actividad les comporte molestias intolerables.

Queja 05562/2010

Una vecina de Barcelona exponía su malestar ante la falta de actuación del Ayuntamiento con motivo de las molestias causadas por la conducta de los inquilinos de dos viviendas de uso turístico en el inmueble donde vive. Además, la Guardia Urbana constató en una ocasión que en la vivienda había once personas, cuando la comunicación previa señalaba que la vivienda de uso turístico era para un máximo de seis. Sin embargo, el Ayuntamiento no había incoado un expediente sancionador al titular de la vivienda de uso turístico.

A la vista de ello, y además de otras consideraciones en cuanto a las molestias por ruidos, el Síndic recordó que la legislación vigente en materia de contaminación acústica tipifica como infracción grave el incumplimiento de las condiciones impuestas en la autorización administrativa, cuya sanción puede llevar aparejada, al margen de la imposición de una multa, la suspensión temporal de la actividad.

La ubicación de los contenedores y otras instalaciones o servicios

Asociaciones de vecinos, comunidades de propietarios o ciudadanos a título individual son los promotores de quejas de índole diversa, pero que tienen en común el rechazo a la presencia próxima a su domicilio de determinadas instalaciones, equipamientos o elementos necesarios para la prestación de los servicios públicos. Así, se rechaza la colocación cerca de casa de una batería de contenedores de recogida de residuos, una antena de telefonía móvil o una estación transformadora de electricidad, por poner tres ejemplos.

Ciertamente, estos elementos o instalaciones comparten el hecho de que forman parte de redes o servicios necesarios para el barrio o el municipio y, a su vez, generan o pueden generar algunas molestias a las personas que viven o trabajan más cerca. En ocasiones se trata de servicios básicos que los municipios están obligados a prestar –como la recogida de basura– pero en otros casos no es así, como sucede con las antenas y estaciones base de telefonía móvil.

> **Es necesario garantizar que no haya existido ninguna ilegalidad o arbitrariedad de la Administración a la hora de decidir la ubicación de un servicio**

La óptica desde la cual el Síndic analiza estas quejas no es nueva y, como ejemplo, el *Informe al Parlamento 2007* ya la concretaba para el caso de las antenas y estaciones base de telefonía móvil. Cabe decir que, esencialmente, la función de esta institución ante una queja de dicho tipo es garantizar que no se ha dado ninguna ilegalidad o arbitrariedad de la Administración a la hora de decidir la ubicación de un servicio o una instalación.

Son muchos los ámbitos en los que el ordenamiento jurídico reconoce a la Administración pública una esfera de discrecionalidad para la gestión de sus competencias de acuerdo con el interés general. Dentro de esta esfera, la Administración tiene capacidad para adoptar una decisión u otra en función de la solución que estime más conveniente, y todas son igualmente legítimas e indiferentes desde un punto de vista jurídico.

Sin embargo, esta decisión debe estar motivada adecuadamente para que el ciudadano tenga conocimiento de las razones que fundamentan la decisión municipal. Obviamente, la decisión también debe ser ajustada a las normas, a los planes urbanísticos y a las ordenanzas municipales u otra normativa sectorial vigente.

> **Se debe informar a los ciudadanos de los motivos que han llevado a la Administración a elegir la ubicación de un equipamiento o servicio**

Finalmente, el Síndic también considera fundamental el respeto de los derechos a la información ciudadana y la participación en los procesos de toma de decisiones y, cuando las características del equipamiento o de la instalación lo requieren, el principio de precaución o de prudencia es otro condicionante relevante que la Administración pública no puede pasar por alto.

Obviamente, en todo este análisis el Síndic también tiene en cuenta el derecho a una buena administración, reconocido por el Estatuto de Autonomía de Cataluña, y que también actúa como principio rector de la actividad de las administraciones públicas. Pero, en cualquier caso, hay que tener presente que no corresponde al Síndic la función de sustituir a la Administración en el ejercicio de sus competencias ni la de suplir su actuación en cuanto a la determinación del emplazamiento de uno o varios elementos, equipamientos o servicios. El Síndic tampoco es una institución técnica y, de acuerdo con las funciones que le corresponden, no debe posicionarse al lado de una opinión científica o de otra.

Queja 02808/2012

Un vecino de Cambrils presenta una queja por las molestias por malos olores y suciedad que provoca una batería de contenedores situada delante de su domicilio, a la vez que expone que el Ayuntamiento no ha tenido en cuenta su propuesta de cambio de ubicación de los contenedores.

A raíz de la petición del Síndic, el Ayuntamiento justificó la necesidad de mantener la ubicación actual, entre otros, por motivos relativos al tráfico de vehículos en la zona o la situación céntrica respecto del área vecinal donde se sitúan los contenedores. A pesar de ello, el Síndic recomendó al Ayuntamiento que el servicio que limpia y recoge periódicamente los residuos depositados fuera de los contenedores realizara su seguimiento.

Queja 03824/2012

El motivo de queja de la persona interesada es la falta de actuación del Ayuntamiento de Vilanova y la Geltrú en relación con una antena de telefonía móvil que funciona sin licencia ambiental ni urbanística y que está próxima a su domicilio. El Ayuntamiento informó al Síndic del inicio de un procedimiento tendente al precinto de la instalación, pero sin indicar ningún plazo de tiempo concreto.

El Síndic sugirió al Ayuntamiento que llevase a cabo una actuación inmediata de precinto o suspensión de la actividad de la antena, de forma que no se dilatase más en el tiempo una situación contraria a la legalidad vigente y que genera una obvia preocupación entre los vecinos que viven más cerca. El Síndic también recomendó al Ayuntamiento que informase a los vecinos sobre el cumplimiento de la normativa urbanística, ambiental y de emisiones radioeléctricas por parte de otras antenas existentes en el municipio.

La responsabilidad de mantener las conexiones al alcantarillado municipal

El Área Metropolitana de Barcelona (AMB) aprobó el 5 de mayo de 2011 un nuevo reglamento metropolitano de vertido de aguas residuales que, en lo que concierne a los sujetos que deben hacerse cargo de la conservación y el mantenimiento de las conexiones al alcantarillado municipal o a la red metropolitana, señala lo siguiente: "La conservación y mantenimiento de las conexiones al alcantarillado municipal o a la red metropolitana corren a cargo de los titulares de las conexiones, que, al mismo tiempo, son los responsables de su correcto estado de funcionamiento. En el supuesto de que los trabajos de conservación y mantenimiento sean realizados, directa o indirectamente, por la Administración, los titulares de las conexiones deben satisfacer las correspondientes exacciones" (artículo 17.1).

> **La responsabilidad de mantener y conservar las conexiones al alcantarillado situadas en la vía pública no se debe atribuir a los particulares**

En el marco de las investigaciones, el Síndic consideró que no es adecuado cargar a los titulares de las conexiones (es decir, los titulares de las fincas) la responsabilidad de mantener, conservar y limpiar unos elementos (las conexiones al alcantarillado) que se sitúan en la vía pública, soterrados y entre la línea de fachada y el alcantarillado municipal que transcurre por el eje de la calle.

El AMB justificó la falta de aceptación de las consideraciones formuladas en el hecho de que difícilmente puede regular que la responsabilidad sea atribuida reglamentariamente a una persona diferente al titular de la conexión y que, a través del instituto jurídico de la responsabilidad civil, los particulares (titulares de las fincas) pueden reclamar a los terceros que hayan causado daños a la conexión que ellos tienen la obligación de mantener, conservar y limpiar.

Esta institución no comparte la interpretación que hace el AMB, ya que la Administración pública dispone de más elementos para averiguar –e, incluso, probar– quién puede ser el causante de los daños a las canalizaciones y conexiones situadas en la vía pública. La Administración local, además de disponer de más medios técnicos y personales que los particulares, tiene la potestad de policía sobre el dominio público y, por lo tanto, autoriza las obras que se realizan en la vía pública y, si procede, las inspecciona y controla. Además, también tiene la potestad de regular el tráfico de vehículos por las vías urbanas y de sancionar a los infractores de las normas correspondientes.

> **El Área Metropolitana de Barcelona rechazó modificar el Reglamento metropolitano de aguas residuales**

Por todo ello, no parece procedente que la Administración cargue sobre el particular la responsabilidad del mantenimiento, la limpieza y la reparación de las canalizaciones y conexiones situadas en la vía pública cuando se pueda acreditar que los daños o la necesidad de realizar su limpieza y mantenimiento no responde a un uso incorrecto por su parte, sino que tiene el origen en actuaciones de terceros.

En buena lógica, debe ser el titular del servicio de alcantarillado (o la persona al que se haya encargado su gestión, sea de forma directa o indirecta) el que debe garantizar su correcto funcionamiento (limpieza, mantenimiento y conservación) y controlar su buen uso. Por lo tanto, parecería adecuado que la responsabilidad del particular sobre las canalizaciones y conexiones que están en la vía pública quedase limitada a los casos en los que el titular del servicio de alcantarillado pueda acreditar un uso incorrecto o irregular del servicio por su parte, y no cuando responde a la intervención de terceros.

Por estos motivos, el Síndic recomendó al AMB la modificación del Reglamento metropolitano de vertido de aguas residuales, en el sentido de eximir de responsabilidad a los particulares (titulares de las conexiones) en los casos expuestos.

Sin embargo, el AMB rechazó las consideraciones del Síndic, hecho que motivó la finalización de las actuaciones. Cabe remarcar que ya en el año 2006 esta institución se ocupó de una cuestión idéntica recogida en el artículo 16.1 del reglamento metropolitano vigente en aquella fecha, pero la entonces Entidad Metropolitana de los Servicios Hidráulicos y del Tratamiento de Residuos también desestimó las consideraciones expuestas por el Síndic.

Queja 04699/2011

A raíz de la tramitación de esta queja, el Síndic sugirió al Área Metropolitana de Barcelona la modificación del Reglamento metropolitano de vertido de aguas residuales en los términos expuestos anteriormente.

Sin embargo, la Administración metropolitana manifestó que no aceptaba la sugerencia, hecho que comportó el archivo del expediente con el traslado de la resolución del Síndic a todos los grupos políticos presentes en el Consejo Metropolitano para que tuviesen un conocimiento detallado de los términos de la sugerencia del Síndic y pudiesen adoptar las iniciativas oportunas. Cabe decir que ya en el año 2006 (queja núm. 01663/2006) el Síndic se ocupó de una problemática análoga en relación con el anterior reglamento metropolitano regulador de esta cuestión.

Actuaciones de oficio

AO 02232/2012
En tramitación

La ejecución de las infraestructuras de saneamiento de aguas residuales en Cataluña

A raíz del aplazamiento, en varios casos, de la ejecución del Programa de saneamiento de aguas residuales urbanas, con las consecuencias negativas que tiene para la calidad de las aguas, el Síndic considera conveniente abrir una actuación de oficio para estudiar esta cuestión.

AO 05881/2012
En tramitación

Cumplimiento del Decreto 333/1998, de 24 de diciembre, sobre comercialización y venta de pan

El Síndic decide abrir una actuación de oficio para analizar la actuación de las administraciones en cuanto al cumplimiento del Decreto 333/1998, de 24 de diciembre, sobre comercialización y venta de pan.

8. SALUD

Salud en cifras

Derechos relacionados con la autonomía de la persona

Derechos relacionados con la información asistencial y el acceso a la documentación clínica

Derecho de acceso a los servicios sanitarios públicos

Derecho a escoger a los profesionales y el centro sanitario

Derecho a obtener medicamentos y productos sanitario necesarios para la salud

Derecho a ser atendido en un plazo adecuado

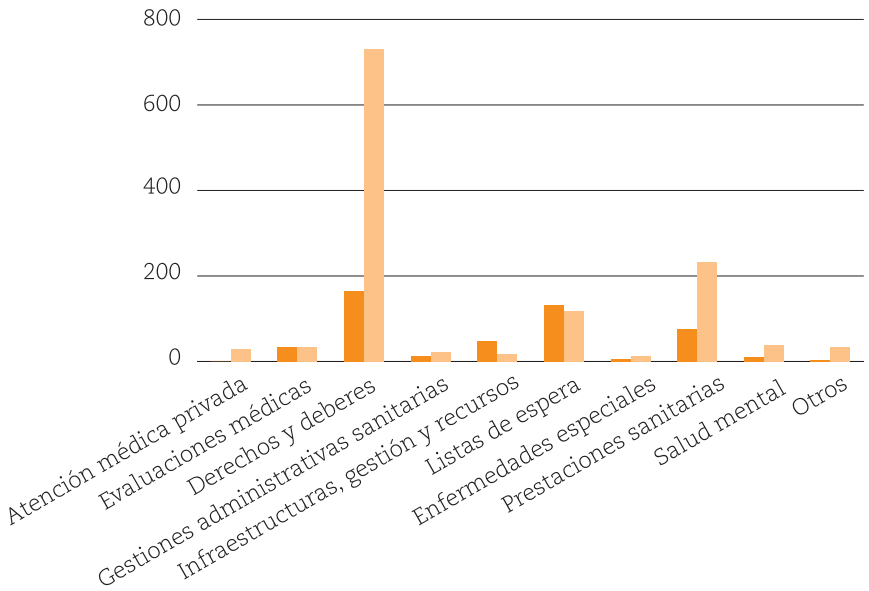
Derechos relacionados con la calidad asistencial

Actuaciones de oficio

Salud en cifras

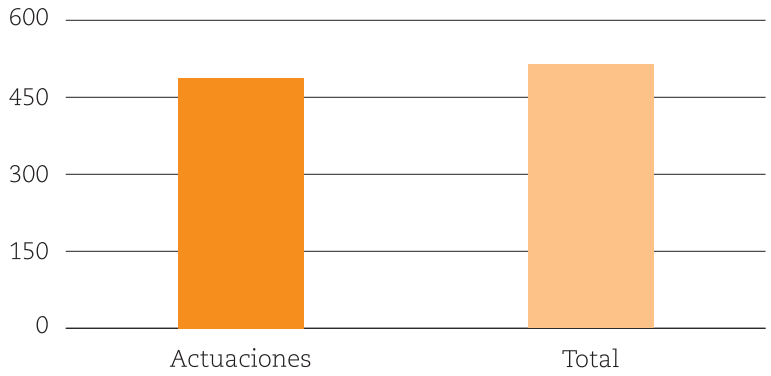
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2012

Salud	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Atención médica privada	-	-	30	30
Evaluaciones médicas	34	-	35	69
Derechos y deberes	165	-	730	895
Gestiones administrativas sanitarias	12	-	23	35
Infraestructuras, gestión y recursos	47	1	18	66
Listas de espera	130	2	118	250
Enfermedades especiales	5	-	13	18
Prestaciones sanitarias	76	1	233	310
Salud mental	11	-	38	49
Otros	3	1	34	38
Total	**483**	**5**	**1.272**	**1.760**



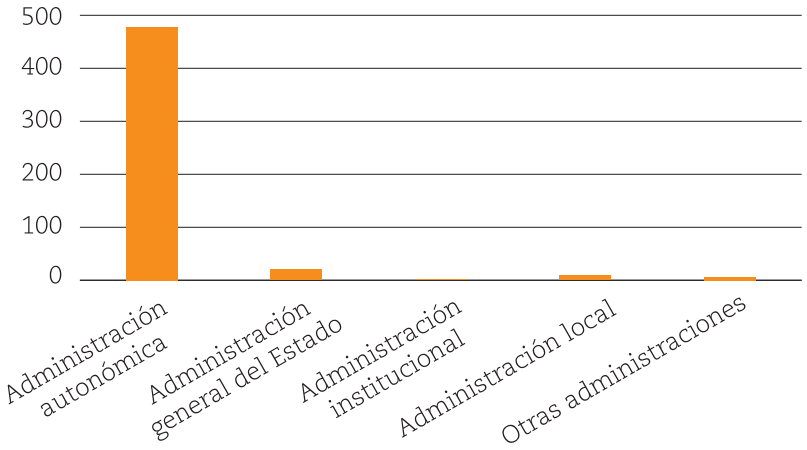
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	Actuaciones	Total
Una administración afectada	463	463
Dos administraciones afectadas	24	48
Tres administraciones afectadas	1	3
Total	**488**	**514**



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2012

Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	Total
Administración autonómica	473	5	478
Administración general del Estado	19	1	20
Administración institucional	1	-	1
Administración local	9	-	9
Otras administraciones	5	1	6
Total	**507**	**7**	**514**



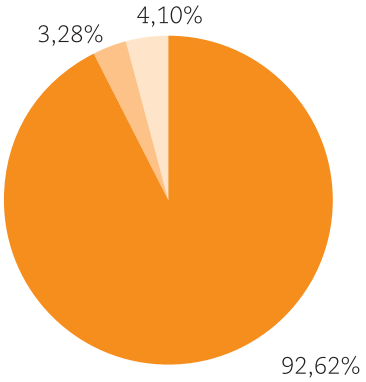
d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2012

	< 2012	2012	Total	
Actuaciones en tramitación	**49**	**326**	**375**	**44,01%**
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	28	313	341	40,02%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	21	13	34	3,99%
Actuaciones finalizadas	**314**	**159**	**473**	**55,52%**
Actuación correcta de la Administración	215	113	328	38,50%
- Antes de la investigación del Síndic	65	49	114	13,38%
- Después de la investigación del Síndic	150	64	214	25,12%
Acepta la resolución	90	23	113	13,26%
Acepta parcialmente la resolución	3	1	4	0,47%
No acepta la resolución	4	1	5	0,59%
Obstaculización	-	-	-	0%
No colabora	-	-	-	0%
Desistimiento del promotor	2	13	15	1,76%
Trámite con otras instituciones	-	8	8	0,94%
No admitida	**1**	**3**	**4**	**0,47%**
Total	**364**	**488**	**852**	**100%**

Actuaciones finalizadas y no admitidas

e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

Acepta la resolución	113	92,62%
Acepta parcialmente la resolución	4	3,28%
No acepta la resolución	5	4,10%
Total	**122**	**100%**



Derechos relacionados con la autonomía de la persona

Este año se han recibido diversas quejas de personas que manifiestan su insatisfacción porque la Administración sanitaria no los deriva a un hospital de la red pública donde se pueda llevar a cabo la intervención quirúrgica prescrita evitando que se les practique una transfusión sanguínea que rechazan, la mayoría de veces, por sus creencias religiosas.

Para estudiar estos casos, el Síndic ha analizado, entre otros documentos, la Carta de derechos y deberes de los ciudadanos en relación con la salud y la atención sanitaria; la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de los derechos y las obligaciones en materia de información y de documentación clínica; las *Recomendaciones del Comité de Bioética de Cataluña ante el rechazo de los enfermos al tratamiento*; y el Protocolo del Hospital de Bellvitge (*Normas de actuación ante la atención de enfermos que rechazan la transfusión de sangre*). También ha consultado jurisprudencia y literatura médica diversa sobre el rechazo de transfusiones sanguíneas y las alternativas a éstas.

De la normativa, los documentos y la jurisprudencia consultados, se desprende, de forma resumida, que el paciente tiene derecho a renunciar al tratamiento que se le ofrece y que, con carácter general, en el supuesto de que un paciente proponga limitaciones al tratamiento, se estudiará su caso de forma individual sin dejarse influir por un posicionamiento previo, se comprobará si existen alternativas a la transfusión y, en definitiva, se agotarán todas las posibilidades antes de llegar a la contraindicación clara. Únicamente en aquellos casos en que, pese a haberlo intentado, no se encuentre ningún equipo médico dispuesto a asumir el riesgo, se dará la orientación para buscar el recurso adecuado antes de que se produzca el alta y se facilitará el traslado y/o se ofrecerán alternativas terapéuticas.

El Tribunal Constitucional, a su vez, se ha pronunciado en numerosas ocasiones en el sentido de que las prestaciones exigibles a la Seguridad Social son de configuración legal, es decir, no están determinadas por un acuerdo de voluntades sino por reglas que se integran en el ordenamiento jurídico y, además, las causas ajenas a la medicina, por muy respetables que sean, no pueden interferir o condicionar las exigencias técnicas de la actuación médica. En esta línea, considera que, si bien el Estado tiene la obligación de adoptar medidas para facilitar la aplicación real del derecho fundamental de la libertad religiosa, ello no significa que deba incluir la prestación de una asistencia médica en los términos exigidos por el paciente-creyente para poder cumplir adecuadamente los mandatos que le imponen sus creencias.

Después de analizar las quejas recibidas sobre esta cuestión, el Síndic ha observado que en la práctica totalidad de los casos, de la información facilitada por la Administración sanitaria no se ha podido deducir que se haya comprobado que no había alternativa terapéutica a la transfusión sanguínea; al contrario, se desprende que ante la negativa a la transfusión se informa a los pacientes de las alternativas a la intervención quirúrgica, advirtiéndoles de las posibles repercusiones. Es precisamente en este aspecto en el que Síndic ha hecho llegar al Departamento de Salud sus consideraciones.

> **Deben respetarse los rechazos de los pacientes a los tratamientos y ofrecerles alternativas cuando sea posible**

Puesto que esta institución debe velar porque la decisión se tome después de agotar todas las alternativas posibles, el Síndic ha sugerido al Departamento de Salud que los profesionales de los centros hospitalarios comprueben en cada caso concreto si existe alguna alternativa a la transfusión de sangre, con el ánimo de ayudar al enfermo y sin dejarse influir por posicionamientos previos, y si después de haberlo hecho no existe ningún equipo del centro hospitalario dispuesto a asumir el riesgo, que el CatSalut lleve a cabo las gestiones indagatorias oportunas para averiguar si hay algún centro de la red pública dispuesto a intervenir quirúrgicamente con alternativas en el caso concreto y, en el supuesto de que lo haya, que el propio CatSalut tramite la derivación.

Se da el caso de que algunos de los pacientes también se han quejado porque la Administración sanitaria les ha traspasado la responsabilidad de buscar un centro que pueda atender sus limitaciones, aduciendo que el CatSalut no dispone de ningún centro especializado en la realización de intervenciones quirúrgicas sin sangre al que se puedan derivar estos pacientes de forma generalizada.

Finalmente, el Síndic ha recordado que en el caso de que ningún equipo médico pueda aceptar la limitación solicitada por el paciente, se debe procurar no abandonar al enfermo y ofrecerle alternativas a la intervención quirúrgica propuesta; en definitiva, se le debe continuar prestando la atención sanitaria a la que tiene derecho.

> **El hecho de no aceptar un tratamiento prescrito no debe dar lugar al alta forzosa cuando existan tratamientos alternativos**

Por su parte, el Departamento de Salud ha informado que se está trabajando en un documento que instará a las entidades proveedoras de servicios sanitarios a implantar actuaciones en aplicación de la normativa vigente sobre el rechazo de los enfermos a los tratamientos médicos. Esto hace temer que, mientras tanto, no se esté respetando el derecho de las personas que solicitan alguna limitación al tratamiento ofrecido, por lo que se ha instado al Departamento de Salud a acelerar la redacción y la publicación del citado documento, a fin de que los profesionales de todos los centros conozcan cuál es la normativa actual, sean conscientes de la importancia de estudiar con detenimiento cada uno de los casos con que se puedan encontrar en que el paciente les proponga alguna limitación al tratamiento y, en general, tengan en cuenta las recomendaciones del Comité de Bioética de Cataluña.

Finalmente, es preciso mencionar también dentro de este bloque que se ha detectado algún problema en la tramitación del alta voluntaria en los centros hospitalarios.

El artículo 21 de la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, prevé que, en los casos en que el paciente no acepte el tratamiento prescrito, se le propondrá la firma del alta voluntaria y, en el supuesto de que no lo acepte, a propuesta del médico responsable, se le entregará el alta forzosa. El hecho de no aceptar el tratamiento prescrito no dará lugar al alta forzosa cuando haya tratamientos alternativos, aunque tengan carácter paliativo, siempre y cuando los preste el centro sanitario y el paciente acepte recibirlos. Estas circunstancias deben quedar debidamente documentadas.

En el supuesto de que el paciente no acepte el alta, la dirección del centro debe escucharlo y, si persiste en su negativa, debe poner el caso en conocimiento del juez para que confirme o revoque la decisión.

A pesar de que, a raíz de la queja de referencia, la Administración sanitaria intervino y la inspección requirió al centro hospitalario implicado para que estableciese un procedimiento de actuación en las situaciones de alta voluntaria y para documentarlo, el Síndic ha recordado la normativa aplicable, tanto si se trata de una alta voluntaria como si es forzosa.

Queja 00656/2011

La persona interesada se queja porque la Administración sanitaria no la deriva a un hospital de la red pública para poder ser intervenida quirúrgicamente con alternativas a la transfusión de sangre.

El Departamento de Salud informa que es decisión y responsabilidad del paciente la aceptación o no de la propuesta terapéutica (intervención quirúrgica) que hace el profesional sanitario y que el paciente asume las consecuencias que puedan derivarse de esta decisión.

El Síndic considera que con esta información no queda constatado que se haya valorado el uso de alternativas a la transfusión sanguínea en la intervención quirúrgica prescrita, por lo que sugiere que el centro hospitalario compruebe si las hay. En el supuesto de que en este centro no se consiga reunir a un equipo médico dispuesto a realizar la intervención sin transfusión de sangre, sugiere que el CatSalut averigüe si lo hay en algún otro centro de la red pública y, si es así, que se tramite la derivación.

Derechos relacionados con la información asistencial y el acceso a la documentación clínica

El Síndic ha recibido durante este año diversas quejas relacionadas con las dificultades con las que se han topado algunos pacientes, sus familiares o las personas vinculadas a ellos para obtener información sobre el procedimiento asistencial que les afecta.

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, reconoce el derecho de los pacientes a conocer toda la información obtenida sobre su salud y determina que la información debe formar parte de todas las actuaciones asistenciales, debe ser verídica y se debe dar de manera comprensible y adecuada a las necesidades y los requerimientos del paciente. También especifica que, aparte de que corresponda al médico responsable del paciente garantizar este derecho, tienen también su responsabilidad en el proceso de información los profesionales asistenciales que lo atienden o le aplican una técnica o un procedimiento concretos.

A pesar de que se explicita que el titular del derecho a la información es el paciente, también se determina que se debe informar a las personas vinculadas éste, en la medida en que el paciente lo permita expresa o tácitamente. De ahí que los mismos requerimientos que se recogen sobre la calidad de la información que se debe facilitar al paciente se han de aplicar en la información que se proporciona a las personas vinculadas a él.

> **La información facilitada a los pacientes y a las personas vinculadas a ellos ha de ser suficiente y comprensible**

Por su parte, la Carta de Derechos y Deberes hace referencia, además, a la importancia de que la información se facilite en un lenguaje que esté al alcance de quien la recibe, teniendo en cuenta sus características personales, culturales, lingüísticas, de educación, etc.

Así pues, no es cuestionable que todos los profesionales que intervienen en la asistencia deben informar adecuadamente y de manera comprensible de las actuaciones que llevan a cabo, y más aún si se les solicita de forma expresa. Sin embargo, han sido diversas las quejas recibidas este año en las que los pacientes o sus familiares expresan su disconformidad con la información que se les ha proporcionado por ser escasa o poco comprensible o porque no se les ha facilitado información alguna, pese a haberlo solicitado de forma explícita, y se les ha ido derivando de un profesional a otro sin que ninguno de ellos se hiciese responsable.

> **La asistencia médica domiciliaria debe formar parte de la historia clínica de atención primaria**

En todos estos casos, el Síndic ha tenido que recordar el derecho de los pacientes a obtener información y conocimiento sobre todo lo que esté relacionado con su proceso asistencial y también la extensión de este derecho a las personas vinculadas al paciente, ya que en ninguno de los supuestos analizados había duda alguna sobre la existencia del consentimiento necesario.

Como en años anteriores, se han continuado recibiendo quejas relacionadas con las dificultades de los usuarios para obtener documentación de su historia clínica, que no ha sido facilitada hasta que no ha intervenido el Síndic. Pese a que con la entrega de la historia clínica se ha resuelto el objeto concreto de las quejas, se ha puesto en evidencia el retraso con que se ha hecho efectivo este derecho del usuario, por lo que el Síndic ha recordado que tanto la Ley 21/2000, mencionada anteriormente, como la Carta de Derechos y Deberes determinan el derecho del usuario a acceder a aquélla y que, a pesar de que no se especifica un plazo para facilitar la documentación, éste debe ser razonable.

El acceso de los familiares a la historia clínica de pacientes difuntos ha sido otro de los aspectos estudiados. La Ley 41/2002, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, en relación con los derechos de acceso a la historia clínica de los difuntos, establece que “los centros sanitarios y los facultativos de ejercicio individual sólo facilitarán el acceso a la historia clínica de los pacientes fallecidos a las personas vinculadas a ellos, por razones familiares o de hecho, salvo que el fallecido lo hubiese prohibido expresamente y así se acredite. En cualquier caso el acceso de un tercero a la historia clínica motivado por un riesgo para su salud se limitará a los datos pertinentes”. El Sín-

dic ha analizado la acreditación de esta prohibición y entiende que se debe considerar una prohibición expresa aquélla de la cual se tiene constancia y que se puede acreditar por escrito o de acuerdo con algún testimonio o documento que pueda dar fe de ello.

Finalmente, también se ha recibido alguna queja porque no consta en la historia clínica del paciente la atención dispensada cuando el médico de un centro de atención primaria realiza una visita domiciliaria. El Síndic considera que esta atención también forma parte del proceso asistencial del paciente y por ello debe formar parte, a su vez, de su historia clínica. En este sentido, ha sugerido al Departamento de Salud que, con carácter general, se incluya en la historia clínica del paciente la atención que se presta en una visita domiciliaria, a fin de tener una información lo más completa posible.

Queja 05384/2010

Una persona se queja, entre otras cuestiones, de la imposibilidad de comentar el proceso asistencial que afectaba a su abuela con la profesional a quien debía dirigirse (según la informaron), después de más de una hora de espera.

En este caso, el Síndic ha recordado al Departamento de Salud el derecho de información de que gozan los pacientes, y por extensión las personas vinculadas a ellos, y considera que se debería haber atendido la petición de manera inmediata o, si no era posible, haber concertado una entrevista para otro momento, de manera que se garantizase este derecho. También ha sugerido que este recordatorio de deberes legales se haga llegar a los profesionales implicados para su conocimiento.

Queja 01428/2011

La madre de un paciente se queja porque el facultativo que atendía a su hijo en el servicio de urgencias del Hospital Sant Jaume de Calella no respondía a sus preguntas y por las dificultades para que le fuera entregada la documentación relacionada con la asistencia, tanto el mismo día como posteriormente.

El Síndic considera que el facultativo debería haber informado a la interesada sobre el caso de su hijo, responder a sus preguntas y aclarar sus dudas. Por ello, ha recordado a la Administración la obligación de los profesionales sanitarios de garantizar el derecho a la información de sus pacientes. También ha sugerido que se apliquen medidas correctoras a fin de que todos los profesionales tengan conocimiento del derecho del paciente a que se le facilite la documentación relacionada con la asistencia que se le ha prestado, de manera completa y sin dilaciones innecesarias.

Derecho de acceso a los servicios sanitarios públicos

El acceso a la atención sanitaria con cargo a los fondos públicos ha sufrido este año una modificación muy importante a raíz de la publicación del Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y la seguridad de sus prestaciones, norma que ha introducido el concepto de "persona asegurada". Esta modificación ha comportado que a personas que hasta ahora gozaban de una cobertura sanitaria pública total se les haya limitado la atención a las urgencias.

En Cataluña, el Gobierno de la Generalitat ha anunciado que garantiza el acceso a la asistencia sanitaria de cobertura pública a todas las personas que no tienen reconocida la condición de persona asegurada o beneficiaria a que se refiere el Real Decreto-ley 16/2012 y ha establecido un criterio de acceso progresivo para personas extranjeras a quien el Instituto Nacional de la Seguridad Social no reconoce el acceso a la asistencia sanitaria.

El impacto que esta publicación ha tenido en el sistema sanitario se comenta en el epígrafe de derechos relacionados con la igualdad y la no-discriminación de las personas de este informe, por lo que se hace remisión a las reflexiones que allí se recogen.

Sin embargo, es preciso señalar que han sido diversas las quejas recibidas relativas al acceso al sistema sanitario catalán con cargo al Servicio Catalán de la Salud. Las quejas hacen referencia a casos en que, por una razón u otra, no se ha facilitado la tarjeta sanitaria individual del CatSalut.

Algunas de estas quejas han sido formuladas por personas empadronadas en Cataluña y titulares de una tarjeta sanitaria europea vigente que consideran que se les debe proporcionar la tarjeta sanitaria individual del CatSalut para poder tener acceso gratuito al sistema sanitario público catalán.

> **Salud debe asegurar que los beneficiarios de los servicios sanitarios públicos disponen de la tarjeta sanitaria individual que lo acredita**

Sin embargo, la Ley 21/2010, de 7 de julio, de acceso a la asistencia sanitaria de cobertura pública a cargo del Servicio Catalán de la Salud, si bien exige como requisito el empadronamiento, también exige que se acredite que no se tiene acceso a la asistencia sanitaria de cobertura pública a cargo de otra entidad diferente al Servicio Catalán de la Salud, extremo que no pudieron acreditar las personas interesadas, ya que eran titulares de una tarjeta sanitaria europea. En estos casos, se les ofrecerá la asistencia sanitaria a que tienen derecho los titulares de dicho tipo de tarjeta, pero no se les facilitará una tarjeta sanitaria individual a cargo del CatSalut. Con todo, el Síndic recomendó a estas personas que, en el supuesto de que no dispusiesen de ningún tipo de cobertura sanitaria, hicieran las gestiones necesarias ante los servicios públicos de salud de sus respectivos países para que les expidiesen la documentación que les permitiese acceder al sistema sanitario catalán.

Otras quejas han sido formuladas por personas residentes en otras comunidades autónomas a las que, mientras han estado en Cataluña, sólo se les ha ofrecido asistencia sanitaria urgente. Sobre esta cuestión hay que tener en cuenta que una persona desplazada debe ser atendida, si lo necesita, en las mismas condiciones que un residente en la comunidad autónoma en que se encuentra pero, para poder tener acceso en Cataluña a una asistencia diferente a una urgencia, la comunidad autónoma de origen debería solicitarlo y no ha sido así en ninguno de los casos tratados.

En este apartado, es preciso mencionar la actuación de oficio 01756/2010, iniciada el 20 de abril de 2010, sobre la atención sanitaria que se presta a los catalanes residentes en el extranjero en sus desplazamientos temporales a Cataluña.

El 29 de diciembre de 2010, el Departamento de Vicepresidencia informó que se estaba estudiando dar cobertura a las personas en esta situación y que se habían fijado las acciones que se deberían llevar a cabo para lograrlo. En mayo de 2011 el Gobierno de la Generalitat informó que se mantenía vigente la parte de análisis de la situación que recogía el estudio, dejando abierta la valoración política a las posibles acciones a desarrollar.

Paralelamente, se solicitó información al Departamento de Salud, en agosto de 2010 y junio de 2011, el cual se remitió a la legislación vigente.

Si bien el Real Decreto 1192/2012, de 3 de agosto, por el que se regula la condición de asegurado y de beneficiario a efectos de la asistencia sanita-

ria en España, con cargo a fondos públicos, a través del Sistema Nacional de Salud, prevé que los trabajadores por cuenta ajena españoles de origen tienen derecho a la asistencia sanitaria en España con cargo a fondos públicos cuando por la razón que sea no tengan prevista esta cobertura, es preciso dar un paso más y desarrollar las actuaciones que Asuntos Exteriores y Cooperación detalló para conseguir dar cobertura y asistencia sanitaria a todas las personas que tienen la condición de catalán de forma jurídica y administrativa y que tienen establecida su residencia en el exterior, que actualmente no están cubiertas por ningún sistema en sus desplazamientos temporales a Cataluña.

Hay que continuar trabajando para que todos los catalanes residentes en el exterior tengan cobertura sanitaria cuando se desplazan temporalmente a Cataluña

Puesto que la Secretaría de Asuntos Exteriores del Departamento de Presidencia ya hizo constar que se dejaba abierta la valoración política a las posibles acciones que fuese necesario desarrollar, el Síndic ha cerrado la actuación de oficio animando a la Administración a seguir adelante con las actuaciones fijadas para conseguir la cobertura de asistencia sanitaria de todos los catalanes que residen en el exterior en sus desplazamientos a Cataluña.

También se han tramitado algunas quejas relacionadas con los retrasos en la emisión y/o el envío de la tarjeta sanitaria individual y las consecuencias que ello puede ocasionar, como es el caso de la reclamación del pago de los servicios prestados a un asegurado del CatSalut que no disponía de la tarjeta sanitaria individual que lo acreditaba como tal.

La tarjeta sanitaria individual constituye el documento que acredita el derecho de la persona titular a acceder a los servicios sanitarios de cobertura pública, a cargo del Servicio Catalán de la Salud. Así, de la emisión de esta tarjeta se desprende el reconocimiento de un derecho y, por las consecuencias derivadas, el Síndic considera que es conveniente utilizar una fórmula de comunicación con garantías suficientes. Sin embargo, actualmente no existe un sistema que permita tener constancia de la recepción de la resolución.

El Síndic considera que la práctica de las notificaciones en los procedimientos de solicitud de alta como persona asegurada al CatSalut deben hacerse de acuerdo con las determinaciones del procedimiento administrativo común y, a tal fin, ha sugerido que se introduzcan medidas para asegurar que en estos procedimientos se cumplen las formalidades establecidas por la normativa de dicho procedimiento en cuanto a la práctica de las notificaciones administrativas.

Salud ha seguido la recomendación del Síndic de mantener 90 días el derecho de asistencia de los beneficiarios después de la defunción del titular

También se ha tratado la situación en la que quedan las personas beneficiarias de la Seguridad Social cuando se produce la defunción del titular del derecho de asistencia sanitaria después de que el Servicio Catalán de la Salud decidiese aplicarles automáticamente el nivel mínimo de cobertura, que se aplica por defecto a toda persona adulta empadronada en Cataluña, por el hecho de haberse encontrado con un volumen elevado de casos en los que el seguro acreditado por la persona beneficiaria no concordaba con el mantenimiento del nivel de cobertura anterior al fallecimiento del titular del derecho a la asistencia sanitaria.

Puesto que el Departamento de Salud había informado que se estaba trabajando para que el derecho a la asistencia sanitaria de los beneficiarios se conservase durante un periodo de 90 días naturales después de que se hubiese producido la defunción del titular, el Síndic sugirió que se acelerasen las gestiones que se estaban llevando a cabo para resolver esta situación. El Departamento de Salud ha aceptado la sugerencia y desde el 12 de abril de 2012 estas personas mantienen la misma cobertura sanitaria los 90 días naturales después de la defunción del titular.

Queja 07354/2011

El promotor de la queja, empadronado fuera de Cataluña, manifiesta su malestar porque no le han hecho una prueba diagnóstica prescrita por un especialista del Hospital Germans Trias y Pujol.

El Departamento de Salud informa que desde el año 2007 el interesado ha sido visitado en el centro hospitalario siempre que lo ha requerido y se le han hecho diversas pruebas. Sin embargo, para poder continuar con la atención, la comunidad autónoma de origen debería tramitar una solicitud de derivación expresa. Esta solicitud de derivación se ha intentado tramitar desde el mismo hospital aunque sin éxito, porque dicha comunidad autónoma no la ha autorizado.

El Síndic no aprecia ninguna irregularidad en la decisión, ya que la derivación de un paciente a una comunidad autónoma diferente a la de residencia para un ingreso hospitalario o un procedimiento ambulatorio se debe hacer en los casos en que la comunidad de residencia no disponga de los servicios o de los recursos adecuados, y siempre a partir de una petición expresa de la comunidad autónoma de origen y en coordinación con la comunidad autónoma de recepción, requisitos que no cumplía el promotor de la queja.

Queja 00297/2011

La persona interesada se queja porque no ha recibido la tarjeta sanitaria que ha solicitado y porque el centro hospitalario público que la atendió le reclama el pago de la asistencia.

El Departamento de Salud informa que se han emitido dos tarjetas sanitarias, que se han enviado a la dirección que la persona había indicado, y que, en caso de no haberlas recibido, puede solicitar que le sean enviadas a otra dirección o a su centro de atención primaria. El hecho de que no haya recibido la tarjeta es el motivo por el que le reclaman el pago.

El Síndic ha sugerido que se verifique la entrega efectiva de la tarjeta en el caso concreto de la persona interesada, que se comunique expresamente al centro hospitalario la condición de la persona interesada como asegurada en el CatSalut y la cobertura por parte de este organismo de los gastos reclamados, así como que se asegure que en estos procedimientos se cumplen las formalidades establecidas por la normativa de procedimiento administrativo común en cuanto a la práctica de las notificaciones administrativas.

Derecho a escoger a los profesionales y el centro sanitario

La Carta de Derechos y Deberes reconoce el derecho de usuarios y pacientes de los servicios sanitarios públicos a que se respeten sus preferencias en cuanto a médico y centro, tanto en el ámbito de la atención primaria como en los de atención especializada y sociosanitaria, en los términos que se establezcan. Sin embargo, actualmente en Cataluña sólo es posible la libre elección de equipo de atención primaria de salud y de médico de cabecera y pediatra y ésta se regula provisionalmente por medio de una Instrucción del CatSalut del año 2003.

Han sido diversas las quejas recibidas sobre las dificultades con que se encuentran los usuarios para ejercer su derecho a la libre elección de médico de cabecera, principalmente porque la Administración no les ha dado ninguna respuesta pese a que se haya superado con creces el plazo de que dispone para hacerlo o porque las razones esgrimidas para denegar dicha elección no se corresponden con las excepciones previstas.

Las resoluciones sobre peticiones de cambio de facultativo o de CAP deben motivarse y emitirse en el plazo fijado

La denegación de este derecho debe ser una excepción y que, en general, se debe respetar el derecho de las personas a ejercerlo. Dado el carácter excepcional de la denegación, habrá que justificar claramente la concurrencia de la causa que impide autorizar un cambio.

A raíz de otras quejas referidas a la imposibilidad de poder elegir especialista, el Síndic ha recordado al Departamento de Salud la necesidad de que los derechos incluidos en la Carta de Derechos y Deberes que no han sido posteriormente recogidos en una norma, como es el caso de la libre elección de especialista, se positivicen y puedan ser vinculantes para todos los poderes públicos y que los ciudadanos puedan exigir jurídicamente su cumplimiento. También ha sugerido nuevamente que se desarrolle reglamentariamente y de forma específica el derecho a la libre elección de médico y centro, y se ponga fin a la provisionalidad de la Instrucción 3/2003 antes mencionada, que prevé una regulación provisional y genérica de este derecho.

Asimismo, se han recibido numerosas quejas por el desacuerdo de los usuarios con el cambio de médico de cabecera y/o centro de atención primaria que ha hecho de oficio la Administración sanitaria.

Debe reglamentarse el derecho incluido en la Carta de Derechos y Deberes sobre la libre elección de especialista

En estos casos, el Síndic considera que no se puede deducir que la asignación de oficio que hace la Administración de un usuario, aunque sea con la intención de mejorar, se pueda equiparar a la libre elección voluntaria ejercida por éste y que la suspensión de un derecho siempre debe ser excepcional y estar perfectamente prevista. En este sentido, ha sugerido que estos cambios se comuniquen a todas las personas afectadas con antelación suficiente para que puedan formular las alegaciones correspondientes y, en su caso, atenderlas. Ha sugerido también que las solicitudes que se puedan hacer después del cambio, sean valoradas por la dirección del centro de forma individualizada, atendiendo a las circunstancias del centro y las particulares de los usuarios.

Queja 04541/2011

La persona interesada se queja de que el CAP Malgrat de Mar no ha dado respuesta a la solicitud de cambio de médico que había presentado el 9 de junio de 2011 y un mes después, cuando se interesó por la cuestión, se le informó que aún no se había podido tramitar su petición porque la directora del centro estaba de vacaciones. El 31 de enero de 2012 el Departamento de Salud informa que en el mes noviembre de 2011 el centro de atención primaria valoró la petición y le asignó un nuevo facultativo.

El Síndic recuerda al Departamento de Salud que la Instrucción 03/2003 del CatSalut, sobre la libre elección de facultativo, determina que la directora o director del centro del equipo de atención primaria debe autorizar o denegar motivadamente la solicitud de cambio de médico mediante una resolución que se emitirá y notificará en el plazo de diez días hábiles -plazo sobrepasado con creces en este caso- y, en general, recuerda la obligación legal de la Administración de resolver los procedimientos en el tiempo establecido normativamente.

Derecho a obtener medicamentos y productos sanitarios necesarios para la salud

La prestación farmacéutica ha sido motivo de la presentación de diversas quejas y consultas. Entre éstas destacan las referidas a la introducción de la tasa correspondiente al pago de un euro por receta en Cataluña y a los nuevos criterios de aportación de los beneficiarios a la prestación farmacéutica ambulatoria, fijados por el Real Decreto-ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y la seguridad de sus prestaciones. Actualmente las citadas quejas están en fase de tramitación.

Sin embargo, el Síndic se ha preocupado por el impacto de estas dos medidas en diversos colectivos que presentan dificultades económicas muy importantes, como son los perceptores de una pensión del Seguro Obligatorio de Vejez e Invalidez (SOVI) que no disponen de ningún otro ingreso o los perceptores de la Renta Activa de Inserción (RAI). Por este motivo, en el mes de agosto de 2012 se celebró una reunión entre representantes del Síndic de Greuges y del Departamento de Salud y el CatSalut en la que se informó a la institución de la voluntad de ampliar el número de los colectivos exentos de pago de la tasa del euro por receta y que se estaba trabajando en ello.

También se informó de la voluntad de dejar sin efecto las resoluciones del director del CatSalut que reconocían a determinadas personas un nivel de farmacia gratuita excepcional y temporal, de manera que estas personas habían pasado a tener un nivel de cobertura general.

El Síndic viene recomendando desde hace años al Departamento de Salud que regule los criterios para conceder o denegar la farmacia gratuita que se concede cuando un usuario no puede hacer frente a los gastos derivados del pago de los medicamentos. Pese a que la recomendación fue aceptada, no se ha llegado a regular y, amparados en el nuevo marco normativo que determina que el procedimiento para el reconocimiento, el control y la extinción de la condición de persona asegurada o beneficiaria corresponde al Instituto Nacional de la Seguridad Social, el Departamento de Salud ha comunicado a las personas a las que se había reconocido la prestación de farmacia gratuita que han perdido sus beneficios.

El Síndic ha destacado que no se puede obviar que la resolución de concesión de farmacia gratuita se justificaba por la imposibilidad de los beneficiarios de hacer frente a un gasto farmacéutico elevado en relación con sus ingresos económicos y ha considerado que con esta medida se podría vulnerar el principio de equidad.

Por ello, ha recomendado al Departamento de Salud que estudie la posibilidad de que las personas que tienen reconocida la farmacia gratuita y que ahora han quedado excluidas puedan continuar manteniendo el mismo beneficio a cargo del CatSalut y se las equipare con las personas a quienes el CatSalut continuará atendiendo, pese a que han quedado excluidas del acceso a la asistencia sanitaria por el real decreto mencionado, o bien que, subsidiariamente, se valore la aplicación de medidas que tiendan a suavizar una aplicación taxativa del nuevo marco normativo, teniendo en cuenta la renta que perciben los afectados y aplicando niveles de aportación reducida o con límites máximos como se ha hecho, por ejemplo, con los pensionistas con tratamientos de larga duración.

> **Colectivos con rentas muy bajas tienen muchas dificultades para abonar el euro por receta o hacer frente a la aportación farmacéutica que les corresponde**

En el informe correspondiente al año 2011 ya se recogieron las dos actuaciones de oficio iniciadas por el Síndic relacionadas con el derecho de los usuarios a obtener medicamentos y otros productos sanitarios.

Una de las actuaciones de oficio referidas (06227/2011) se inició con el fin de asegurar la garantía del derecho de los usuarios a adquirir medicamentos prescritos con recetas del CatSalut, ya que el aplazamiento del pago de la factura de la Seguridad Social a las farmacias catalanas podía provocar un riesgo de desabastecimiento de medicamentos y, consecuentemente, afectar a los derechos de los usuarios a obtener medicación y productos sanitarios necesarios para su salud.

El 16 de noviembre de 2011, el Consejo de Colegios de Farmacéuticos de Catalunya (CCFC)

informó del retraso en el pago de las facturas por parte del CatSalut, sin que se hubiera recibido ninguna denuncia de usuarios afectados por algún posible problema de dispensación de la medicación prescrita con receta de la Seguridad Social en ninguno de los cuatro colegios de farmacéuticos de Cataluña y que las oficinas de farmacia asumían personalmente el gasto de los intereses originados por el retraso del pago de la factura para que los ciudadanos puedan disponer de los medicamentos que necesitan.

Añadía que las dificultades por las que atraviesan algunas farmacias hacen que un porcentaje aproximado del 9% se encuentre en una situación de viabilidad económica ciertamente comprometida y advertía que esta situación, agravada por el retraso en el pago de las facturas por parte del CatSalut, podía afectar al amplio stock de las farmacias y los distribuidores farmacéuticos.

El 31 de enero de 2012, el Departamento de Salud informaba que el pago de la factura a las oficinas de farmacia se efectúa a 65 días del mes vencido o a 53 días de la presentación de la factura y que la Dirección General de Regulación, Planificación y Recursos Sanitarios no había recibido ninguna reclamación relativa a la falta de suministro de medicamentos vinculada a la demora en el pago de la factura.

El 10 de mayo de 2012, después de formular una serie de consideraciones, el Síndic recordaba el derecho de los usuarios a obtener la medicación que necesiten y la obligación de las oficinas de farmacia de dispensar los medicamentos y los productos sanitarios que les soliciten. En consecuencia, instaba a prever las acciones necesarias para garantizar que ningún usuario que acuda a una oficina de farmacia con una receta de la Seguridad Social se quede sin la medicación porque la oficina no pueda proporcionársela, debido al retraso en el pago de la facturación. Se apuntaba incluso alguna acción concreta como, por ejemplo, la rápida coordinación para derivar al usuario al colegio de farmacéuticos que corresponda o a otra oficina de farmacia donde se le pueda proporcionar el medicamento con inmediatez, el inicio de posibles actuaciones inspectoras dirigidas a averiguar por qué no se ha podido proporcionar la medicación solicitada o la solicitud de un préstamo por parte del colegio de farmacéuticos, como ha hecho el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid (según la información publicada en prensa).

También ha recordado el Síndic al Departamento de Salud la plena vigencia del Texto refundido del concierto de atención farmacéutica entre el Servicio Catalán de la Salud (SCS) y el CCFC que recoge que el SCS se compromete a abonar la factura de la prestación farmacéutica a su cargo el día 5 del mes siguiente al de la presentación de la factura. En consecuencia, ha sugerido al SCS que dé las órdenes oportunas para corregir el retraso que se produce actualmente, de manera que la factura de farmacia se abone en el tiempo acordado. Si bien el Síndic es consciente de la dimensión y las consecuencias de la crisis económica y también de los graves problemas de tesorería de la Administración de la Generalitat, considera que es preciso velar para que el derecho a obtener los medicamentos y los productos sanitarios necesarios esté garantizado en todo su alcance y sin condicionantes.

Asimismo, en el caso de que la voluntad de una de las partes sea establecer nuevos plazos de pago, el Síndic ha sugerido que se pacten con claridad cuáles serán estos nuevos plazos y, en este sentido, se prevean medidas para minimizar los efectos que esta nueva determinación puede tener para los titulares de las oficinas de farmacia.

Hay que advertir que tanto la apertura de la actuación de oficio como las consideraciones y las sugerencias formuladas por el Síndic sobre este asunto fueron anteriores a la convocatoria de la jornada de huelga de las farmacias catalanas, que tuvo lugar el 25 de octubre de 2012.

El 20 de septiembre de 2012, el CCFC informa que ha comunicado a sus colegiados la necesidad de que se cumplan las previsiones establecidas en la normativa y, consecuentemente, que estén en disposición de suministrar los medicamentos o los productos sanitarios solicitados por los usuarios del CatSalut con la presentación de la receta correspondiente.

Hay que aplicar medidas para minimizar el impacto que tiene en los beneficiarios la supresión del beneficio de farmacia gratuita

En cuanto al plazo de pago de la factura, señala que está en contacto permanente con el CatSalut para resolver la situación y en breve se vuelva a

abonar la factura en los plazos que determina la normativa. Y, puesto que la voluntad del CatSalut es corregir la situación actual de incumplimientos, no considera necesario modificar los plazos de abono de las facturas previsto.

A mediados de diciembre, el Departamento informa que reconoce el impacto financiero negativo que supone para las farmacias un retraso en el pago y señala que está trabajando para regularizar la situación y poder hacer frente a los pagos dentro de los plazos establecidos en el concierto.

En cuanto al derecho de los usuarios a obtener la medicación y al hecho de que tal derecho se pueda ver comprometido como consecuencia de los atrasos, manifiesta que no tiene constancia de que se haya generado este tipo de afectación y que la dispensación de medicamentos y productos sanitarios está garantizada en todo momento.

Salud debe respetar el concierto de atención farmacéutica y debe abonar la factura de la prestación farmacéutica en el plazo establecido

Puesto que de la información recibida se desprende que el derecho de los usuarios a obtener la medicación y los productos sanitarios necesarios para su salud no se ha visto afectado, pese a los retrasos en los plazos de pago de la factura de farmacia, el Síndic finaliza esta actuación de oficio, en la confianza de que, a pesar de que no se haya hecho mención de medidas concretas para garantizar el derecho de los usuarios del CatSalut a obtener la medicación prescrita y que no se tenga constancia de ningún caso concreto en que no se haya podido dispensar la medicación en una farmacia, en el supuesto de que se llegase a producir esta situación, tanto el CatSalut como el CCFC dedicarían los esfuerzos necesarios para resolverla con celeridad. También manifiesta su confianza en que se continuará trabajando hasta conseguir que la factura de farmacia se abone en los plazos previstos en el concierto vigente.

La segunda actuación de oficio (07255/2011) hace referencia al derecho de acceso de los usuarios a las oficinas de farmacia fuera del horario ordinario de atención al público, después de que muchas han dejado de hacer guardias nocturnas. De acuerdo con la información obtenida, el Síndic considera que se ha producido un cambio en los criterios utilizados para determinar el servicio de urgencias nocturno que ha posibilitado que oficinas de farmacia que debían ofrecer un servicio de urgencias nocturno en turno rotatorio —según el Decreto 321/1996, de 1 de octubre, sobre horarios de atención al público, servicios de urgencias, vacaciones y cierre temporal voluntario de la oficina de farmacia— con la aplicación de los nuevos criterios hayan podido dejar de prestarlo. También defiende que los usuarios tienen que poder disponer de este servicio aunque pueda ser deficitario o se pueda hacer un uso inadecuado.

Así, ha recordado la garantía de asistencia farmacéutica permanente que recoge la Ley 31/1991, de 13 de diciembre, de Ordenación Farmacéutica de Cataluña, y la plena vigencia del Decreto 321/1996 y, de forma específica, de los criterios establecidos sobre la organización de los servicios de urgencias nocturnas y sobre el número de oficinas de farmacia en servicio de urgencia en las áreas básicas de salud.

A la vista de esta normativa, el Síndic ha sugerido al Departamento de Salud y a los colegios de farmacéuticos de Cataluña que en los municipios en que se haya eliminado el servicio de atención farmacéutica de urgencia de acuerdo con los nuevos criterios establecidos, pero que deberían ofrecerlo en el supuesto de que no se hubiese producido la revisión del servicio de urgencias nocturno de las oficinas de farmacia, se restablezca este servicio. En los casos en que no se tenga que prestar el servicio de urgencias nocturno, sugiere que se asegure de que la distancia de los diversos núcleos de población a la oficina de farmacia que esté de servicio no supera los 15 minutos que la normativa establece como máximo.

Del informe de 8 de noviembre de 2012 de la Dirección General de Regulación, Planificación y Recursos Sanitarios del Departamento de Salud, se destaca que se debería revisar el servicio de urgencias nocturno de las oficinas de farmacia, ya que una interpretación estrictamente literal y restrictiva del Decreto 321/1996 no se ajusta a la realidad social y económica ni tampoco responde a la demanda asistencial real. Además, se considera que esta realidad tiene entidad suficiente para aplicar el régimen excepcional que recoge el artículo 9 del Decreto 321/1996 hasta que se publique la nueva normativa en la que se está trabajando.

El Colegio de Farmacéuticos de Barcelona considera que el restablecimiento del servicio nocturno que sugiere el Síndic no tendría en cuenta los criterios de adecuación a la nueva realidad de la prestación del servicio médico continuado que el Departamento de Salud y el Consejo de Colegios de Cataluña —y por tanto los cuatro colegios de farmacéuticos de Cataluña— habían consensuado.

Por su parte, el Colegio de Farmacéuticos de Girona se ha referido al carácter de urgencia que tiene este servicio y al hecho de que la verdadera urgencia es la derivada de una asistencia médica y que en los municipios donde se presta atención continuada sí que hay farmacias con servicio de urgencia nocturno.

A pesar de que de este argumento se desprende que la sugerencia no ha sido aceptada y que se mantendrá la aplicación de los nuevos criterios utilizados para determinar el servicio de atención farmacéutica de urgencia, el Síndic ha insistido en que la excepcionalidad que prevé el artículo 9 del Decreto 321/1996 no puede ser utilizada para justificar este cambio de criterios, ya que la revisión ha comportado la introducción de criterios de determinación del servicio de guardias nocturnas diferentes de los que recoge el decreto regulador, con las consecuencias derivadas de ello, es decir, el cierre de muchas oficinas de farmacia que hasta ahora prestaban servicio de urgencias nocturno.

También ha recordado que, a pesar de que la normativa pueda recoger criterios que no se corresponden con la realidad, lo cierto es que mientras sea vigente debe respetarse y ha considerado que el hecho de que se anuncie que se está trabajando en un cambio normativo hace pensar que la Administración se ha avanzado y ha aplicado estos futuros criterios antes de publicar una nueva normativa que los ampare.

Queja 04476/2011

Un usuario denuncia que en algunas farmacias se dispensa medicación sin la receta médica preceptiva.

El Síndic ha sugerido al Departamento de Salud que la inspección investigue los hechos y las farmacias que ha señalado el interesado, y que se establezca un control más exhaustivo de la prescripción y la dispensación del medicamento a que se hacía referencia para erradicar su posible venta irregular y, en general, la de todos aquéllos que pueden generar dependencia o efectos secundarios perjudiciales.

Queja 06938/2012

La madre de la promotora de la queja es enferma crónica y tiene prescritos entre diez y doce medicamentos. Es beneficiaria de una pensión SOVI con un importe de 395,70 euros mensuales y tiene que abonar un euro por receta. También expone sus dudas sobre la gestión y el control del límite de aportación mensual de ocho euros al mes que corresponde a su madre en concepto de copago.

El Síndic ha solicitado información al Servicio Catalán de la Salud sobre el estado de las gestiones que se están llevando a cabo para incluir a los perceptores de la pensión SOVI entre los colectivos exentos de pago de la tasa del euro por receta. También ha solicitado información sobre el sistema aplicado para controlar que las personas usuarias no tengan que hacer ninguna aportación en el caso de que superen los límites fijados.

En la fecha de cierre de la redacción de este informe, el Servicio Catalán de la Salud aún no ha dado respuesta al requerimiento del Síndic.

Derecho a ser atendido dentro de un plazo adecuado

Una vez más, este año han sido muy numerosas las quejas referidas al tiempo que deben esperar los pacientes para acceder a los servicios sanitarios.

El Síndic ha recordado nuevamente que la Carta de Derechos y Deberes prevé que los servicios de salud y los dispositivos asistenciales deben organizarse de la manera más eficiente posible para que el paciente pueda ser atendido cuanto antes y de acuerdo con criterios de equidad, adecuación y disponibilidad de recursos, tipos de patología, prioridad de urgencia y tiempo de espera razonable previamente establecido con el que se garantice la continuidad asistencial. Sin embargo, las quejas recibidas evidencian que esta organización es insuficiente para garantizar el derecho de los ciudadanos a la atención sanitaria en un plazo razonable, más allá de la aplicación de criterios de priorización.

De manera específica, en cuanto a las intervenciones quirúrgicas con un tiempo máximo de espera garantizado, las quejas recibidas ponen de manifiesto que no se respetan los términos establecidos en el decreto que garantiza un plazo máximo de espera para determinados procedimientos quirúrgicos. Por este motivo el Síndic ha recordado la vigencia de aquél mientras no se produzca un cambio legislativo y ha sugerido que se adopten las medidas oportunas para que se respeten los plazos establecidos.

El 26 de enero de 2012 el Síndic abrió una actuación de oficio (00354/2012) para estudiar las listas de espera para intervenciones quirúrgicas garantizadas en los hospitales del Instituto Catalán de la Salud. A pesar de que el Departamento envió información en el mes de mayo, ésta resultó insuficiente, de manera que el Síndic solicitó nueva información en el mes junio y, ante la falta de respuesta, la reiteró en el mes de octubre. Finalmente, la información se ha recibido a finales de diciembre y está en proceso de estudio en el momento de finalizar la redacción del informe.

En cuanto a las intervenciones quirúrgicas que no tienen un plazo de espera garantizado, el Síndic ha indicado al Departamento de Salud que la no existencia de un plazo determinado no puede ser utilizada para justificar una demora ilimitada y fuera de lo que sería razonable y que es preciso introducir las medidas organizativas que permitan practicar dichas intervenciones dentro de plazos adecuados.

Hay que remarcar que en algunos casos las quejas se refieren a intervenciones quirúrgicas cardíacas.

En octubre de 2011 el Departamento de Salud anunció el establecimiento de circuitos rápidos para enfermedades de riesgo vital entre las que se encuentra la cirugía cardíaca, de manera que el tiempo máximo de espera para una intervención de este tipo debe ser, como máximo, de dos meses. Con este plazo, se disminuía el tiempo de espera máximo fijado por el Real Decreto 1039/2011, de 15 de julio, por el que se establecen los criterios marco para garantizar un tiempo máximo de acceso a las prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud, que fija un tiempo de 180 días. Sin embargo, las quejas recibidas denuncian un tiempo de espera superior al anunciado.

> **No se respetan los plazos máximos de espera fijados para determinados procedimientos quirúrgicos**

El Síndic, además de sugerir la intervención inmediata de los pacientes que superan el plazo de espera máximo anunciado por el Departamento de Salud para este tipo de intervenciones, el 28 de marzo de 2012 abrió una actuación de oficio sobre las listas de espera de intervenciones quirúrgicas cardíacas en el Hospital de Bellvitge (02363/2012) a raíz de la denuncia efectuada por los facultativos de este centro hospitalario de que el tiempo de espera para someterse a una intervención de corazón en este centro hospitalario es de ocho meses y que en otros centros el tiempo de espera es similar. La información solicitada al Departamento en el mes de marzo y reiterada el mes de junio se ha recibido a finales de diciembre y está en proceso de estudio en el momento de finalizar la redacción del informe.

A parte de la demora propiamente dicha, algunas quejas han puesto de manifiesto cuestiones directamente relacionadas con ésta como el hecho de que la Administración sanitaria no ofrezca a los pacientes información sobre la posición que ocupan en la lista de espera en que se encuentran ni sobre el tiempo que deberán esperar aproximadamente para ser atendidos. Estas quejas, en su mayoría, se refieren a intervenciones quirúrgicas de carácter no urgente y sin un tiempo de espera garantizado. Las personas interesadas se quejan de que cuando preguntan a la Administración les responden que la lista de

espera se basa en criterios clínicos de gravedad y que el suyo no es un caso urgente.

El Síndic coincide con el Departamento de Salud en que, lógicamente, hay patologías que por sus características requieren la intervención antes que otras, aunque la indicación quirúrgica sea anterior. Aun así, entiende que ese argumento no puede ser esgrimido, sin más, ante el paciente que espera, ya que éste desconoce qué lugar ocupa en esta lista de espera y la fecha aproximada en la que podría ser intervenido de acuerdo con el orden de la lista.

El derecho a la información de que gozan los pacientes en los procedimientos que les afectan está recogido en la Ley 21/2000, de 29 de diciembre, sobre los derechos de información concerniente a la salud y autonomía del paciente, y la documentación clínica y, en este sentido, la información sobre la demora que ha de soportar el paciente también forma parte de esta información. Consecuentemente, el paciente tiene derecho a saber qué número de orden ocupa en la lista y la fecha aproximada de intervención que corresponde a éste, aunque este dato no sea exacto y pueda variar si se producen nuevas incorporaciones prioritarias.

El hecho de que no haya un tiempo máximo de espera garantizado no justifica una demora ilimitada

Puesto que, a raíz de la tramitación de otras quejas, el Departamento había informado que la nueva aplicación relativa a las listas de espera quirúrgicas y de pruebas diagnósticas sí que recogía la variable de fecha prevista de visita —a pesar de que no se deducía que ésta variable se aplicase también respecto de las listas de espera quirúrgicas y respecto de las pruebas diagnósticas—, el Síndic ha sugerido que, en el supuesto de que no lo esté, se introduzca la variable de fecha prevista de visita en estas listas de espera.

En algunos casos también se ha evidenciado que la información que proporciona el CatSalut sobre el tiempo de espera medio en algún centro hospitalario en el que se practican intervenciones quirúrgicas con tiempo de espera garantizado no se corresponde con el tiempo que realmente han tenido que esperar los pacientes para ser intervenidos.

El Síndic ha sugerido que se revisen los circuitos de información y que se introduzcan todas las medidas correctoras que sean necesarias para que los datos que publica el CatSalut se ajusten a los tiempos reales de espera.

Otra cuestión tratada a raíz de las quejas presentadas por algunos pacientes ha sido la exclusión de la lista de espera. En algunos supuestos, esta exclusión se ha producido porque cuando la Administración sanitaria los ha llamado por teléfono para programar la intervención quirúrgica no los ha localizado.

Hay que fijar los plazos máximos de espera para intervenciones quirúrgicas cardíacas

El Síndic ha hecho llegar al Departamento de Salud una reflexión sobre la posibilidad de hacer las citaciones médicas de acuerdo con los requisitos exigidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, para practicar las notificaciones administrativas, porque éste es el mecanismo que otorga más garantías para ambas partes desde el punto de vista del principio de seguridad jurídica. Sin embargo, también ha ponderado el principio de eficacia y el criterio de eficiencia y de servicio a los ciudadanos y ha considerado que, si bien la llamada telefónica es suficiente para programar la intervención quirúrgica cuando se localiza a la persona, no lo es en los casos en que no ha sido posible hablar directamente con ésta. El Síndic considera que en estas situaciones la Administración debe asegurarse de que el paciente recibe la citación, utilizando para ello el mecanismo que considere más oportuno. En otros casos, la exclusión se ha producido porque los criterios de inclusión han cambiado mientras el paciente esperaba su turno para la intervención.

El Síndic advierte que es preciso diferenciar entre el hecho de que el criterio del médico haya cambiado debido al conocimiento científico sobre la efectividad de estas intervenciones, de manera que considere que, pese a que prescribió la intervención años antes, la solución quirúrgica no es adecuada para el paciente, y el cambio de los criterios de inclusión mientras el paciente está en lista de espera.

No deja de ser paradójico que el paciente deba asumir las consecuencias de que la Administración no le haya ofrecido dentro del plazo la prestación a que tenía derecho (pese a que este paso del tiempo no le es imputable a él, sino a la actividad

insuficiente de la Administración) y, a su vez, quede excluido automáticamente de la lista de espera y se le deniegue el derecho de acceso a la prestación con financiación pública cuando durante este tiempo de espera se ha modificado alguno de los criterios que determinan el acceso.

Dentro de este bloque, es preciso poner de manifiesto que el Síndic sigue pendiente de que el Departamento de Salud determine el nuevo modelo de gestión de pacientes en lista de espera que anunció durante el verano de 2011 y el decreto que recogerá estos cambios y las disposiciones del Real Decreto 1039/2011, de 15 de julio, por el que se establecen los criterios marco para garantizar un tiempo de espera máximo de acceso a las prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud.

En el Informe 2011 el Síndic ya recogió las consideraciones que había hecho llegar al Departamento de Salud en el marco de una actuación de oficio (05682/2011), con motivo del anuncio por parte de éste de que estaba trabajando en un nuevo modelo de accesibilidad y consideró prudente esperar a que se avanzase este estudio. Posteriormente, en febrero de 2012 se reabrió esta actuación y se solicitó información sobre los criterios de priorización que se utilizarán para gestionar las listas de espera, la lista de los procedimientos quirúrgicos que finalmente tendrán un tiempo de espera garantizado y, en general, la tramitación que se está llevando a cabo.

> **Los pacientes tienen derecho a saber qué lugar ocupan en la lista de espera y cuánto tiempo deberán permanecer en ella**

El Departamento de Salud informó que se debe implantar un sistema de priorización universal de pacientes en lista de espera para cirugía programada electiva que incluye tres tipos de dimensiones: afectación clinicofuncional (66%), beneficio esperado (12%) y rol social (22%), así como cuáles son los procedimientos que tendrán un tiempo de espera garantizado. También se informó de que ha finalizado la redacción del futuro decreto, que está pendiente de aprobación por parte del Consejo de Dirección del CatSalut.

También señaló que se han llevado a cabo gestiones muy intensas con los centros hospitalarios para redirigir a otros centros a los pacientes que hayan agotado el periodo de garantía y no hayan sido intervenidos.

Finalmente, destacaba que los dos procedimientos previstos en el Real Decreto 1039/2011 se incorporarán al futuro decreto y se rebajará la garantía prevista de seis a tres meses. El Síndic ha recordado también que es preciso una determinación y una aplicación clara de los criterios de priorización que los pacientes puedan conocer y comprender con facilidad, que se debe respetar el tiempo máximo de espera garantizado y que es preciso prever que su resultado se pueda revisar.

En cuanto a la garantía de tiempo de espera máximo, el Síndic confía en que se prevea que sea la propia Administración la que inicie los trámites necesarios para que se intervenga al paciente sin más demora una vez agotado el plazo y que se establezcan las alternativas de que dispone el paciente de forma clara, en el supuesto de que se incumpla el compromiso.

Con relación a la cirugía cardíaca valvular y coronaria, el Síndic destaca que se ha aumentado en un mes el tiempo de espera previsto del que se había informado anteriormente. A pesar de ello, tres meses continúa siendo un tiempo muy inferior al fijado por el Real Decreto 1039/2011 y confía en que esta decisión se haya tomado teniendo en cuenta que no repercutirá de forma negativa en el enfermo. Asimismo, ha recordado la vigencia del Decreto 354/2002, por el que se establecen los plazos máximos de acceso a determinados procedimientos quirúrgicos a cargo del SCS, y la necesidad de que se prevean medidas para determinar en qué situación quedan las personas a quienes se ha prescrito una intervención al amparo de dicho decreto, a pesar de que el nuevo decreto ya no garantizará aquella misma intervención.

Finalmente, también es preciso señalar que, más allá del respeto a la facultad de organización de que dispone la Administración, el Síndic ha intervenido en los casos en que, a consecuencia de la nueva ordenación de los servicios sanitarios, se ha constatado que se ha afectado al derecho de los pacientes a ser atendidos de manera suficientemente ágil, ya que la propia Administración ha reconocido que la causa de demora para acceder a los servicios sanitarios ha venido provocada por las actuales circunstancias de reorganización del sistema sanitario.

El Síndic ha sugerido que todos los centros sanitarios que presten servicios a los usuarios del sistema público de salud incorporen las medidas correctoras necesarias para evitar que las actuales circunstancias de reorganización del sistema sanitario se traduzcan en demoras de atención que, al parecer, no se producían con anterioridad a esta reorganización.

Queja 00444/2012

La persona interesada está en lista de espera para una intervención quirúrgica no urgente y no garantizada para solucionar el problema de pseudoartrosis que sufre. Se muestra indignada por la creación de falsas expectativas con la entrega de un documento en el que consta la hora de intervención pero no la fecha y por la impotencia que siente ante la incertidumbre de su situación, ya que desconoce si será intervenida en el plazo de quince días o de un año, lo que considera una falta de respeto hacia el paciente.

El Departamento de Salud informa que el centro hospitalario ha enviado al paciente un escrito en que se le advierte que debe aceptar las condiciones de lista de espera del sistema de salud, que responden a criterios clínicos de gravedad.

El Síndic ha sugerido que se informe al paciente de cuál es su situación aproximada en la lista de espera y de la fecha en que, de forma orientativa, se prevé que pueda ser intervenido. También sugiere que la variable de tiempo de espera se incorpore a la aplicación de listas de espera para intervenciones quirúrgicas no urgentes y pruebas diagnósticas. La sugerencia ha sido parcialmente aceptada, ya que el Departamento de Salud ha informado a la persona interesada sobre el lugar que ocupa en la lista de espera y el tiempo aproximado que deberá esperar.

Queja 06127/2012

Una fundación tutelar se queja de que uno de sus tutelados está en lista de espera para una intervención quirúrgica de cataratas desde el año 2010 en el Hospital de Móra d'Ebre y que, pese a las reclamaciones efectuadas, no lo intervienen. El Síndic recuerda al Departamento de Salud el compromiso legal de efectuar la intervención de cataratas en un plazo máximo de seis meses y sugiere que se intervenga al paciente sin más demora en el centro hospitalario previsto o bien se le derive a otro en el que sea posible realizar la intervención.

Posteriormente, la citada fundación informa que el Servicio Catalán de la Salud ha derivado al paciente al Hospital Sant Joan de Reus y que ha sido incluido en la lista de espera de este hospital.

El Síndic recuerda al Departamento de Salud que, de acuerdo con las disposiciones del Decreto 354/2002, de 24 de diciembre, por el que se establecen los plazos máximos de acceso a determinados procedimientos quirúrgicos a cargo del Servicio Catalán de la Salud, la derivación debería servir para llevar a cabo la intervención con carácter inmediato y no para incluir al interesado en una nueva lista de espera. Finalmente, la intervención se realiza el 21 de marzo de 2012, quince meses después de que el interesado fuese incluido en la lista de espera.

Queja 07133/2011

Una persona se queja de que desde el 21 de julio de 2010 está en lista de espera al Hospital Vall d'Hebrón para someterse a una intervención quirúrgica de traumatología. Desde entonces le han hecho las pruebas preoperatorias en dos ocasiones, pero su intervención aún no está programada.

El 9 de marzo de 2012, el Departamento de Salud informa que la persona interesada había sido intervenida el 19 de diciembre de 2011 de una hernia discal.

El Síndic considera que en este caso la nueva ordenación que se está aplicando ha afectado el derecho del paciente a ser atendido de manera suficientemente ágil, ya que el propio centro hospitalario le ha comunicado al afectado que la situación actual de reorganización del sistema sanitario es la causa por la que no se podía fijar la fecha de la intervención. Por ello, sugiere que se introduzcan las medidas correctoras necesarias para evitar que las actuales circunstancias de reorganización del sistema sanitario se traduzcan en demoras de atención.

Derechos relacionados con la calidad asistencial

Es preciso señalar que este año se han vuelto en repetir las quejas por el trato que los profesionales sanitarios y no sanitarios dispensan a los usuarios. El Síndic ha tenido que recordar nuevamente que las relaciones de los profesionales de la salud con las personas atendidas deben ser diligentes y correctas y que las personas usuarias deben ser tratadas con cortesía y respeto y con la consideración que merece su dignidad.

En esta línea se ha trabajado en diversas quejas en las que los promotores hacen referencia, entre otros, a un trato deficiente a la hora de abordar situaciones especiales, como es el caso de la atención a los pacientes con discapacidad mental, el hecho de que no se comunique a la familia el traslado de un paciente a otro centro sanitario o que no se comunique a las personas afectadas el deceso del familiar ingresado.

El Departamento de Salud ha informado que se está trabajando en un protocolo de atención a personas que requieren un trato y una sensibilidad especiales mediante la implantación de la tarjeta Cuida'm (Cuídame), con la que los profesionales y los familiares podrán colaborar activamente para evitar situaciones no deseadas y evitables.

El Síndic ha recordado la obligación de los centros sanitarios de velar porque las personas afectadas y sus representantes reciban el trato y las orientaciones adecuadas a sus necesidades y la conveniencia de introducir medidas organizativas suficientes para evitar que la atención que se presta a pacientes con características especiales o en situaciones especiales no se traduzca en la percepción de un trato deficiente. En relación con el protocolo mencionado, el Síndic ha pedido que se agilice su implantación.

Finalmente, en cuanto a los usuarios del Instituto Catalán de Evaluaciones Médicas y Sanitarias (Institut d'Avaluacions Mèdiques i Sanitàries, ICAMS), es preciso recordar que en el informe del Síndic del año 2007 se hizo mención específica a las quejas relativas al trato dispensado. En este sentido, este año cabe destacar que el ICAMS ha dado a conocer al Síndic la *Propuesta para disminuir las reclamaciones por trato inadecuado en el ICAMS*, que tiene como objetivo disminuir en un 5% este tipo de reclamaciones en todos los centros del ICAMS durante el año 2012.

En cuanto a la calidad del servicio que ofrecen los centros sanitarios, el Síndic ha recibido diversas quejas.

Algunas están relacionadas con el horario de funcionamiento de la Unidad de Hemodinámica del Hospital Juan XXIII.

En la atención del síndrome coronario agudo es esencial que el paciente reciba en el mínimo tiempo posible las medidas diagnósticas y terapéuticas adecuadas y, por tanto, hay que priorizar al máximo la respuesta del sistema sanitario. Así lo prevé la Instrucción 4/2009 del CatSalut, y se entiende que precisamente con este objetivo se elaboró el código infarto.

> **Los profesionales deben dispensar un trato respetuoso, especialmente cuando se trata de personas con necesidades especiales**

Desde este punto de vista, el Síndic considera que se podría entender que el hecho de vivir en una zona más alejada de un hospital con atención permanente comporta, para las personas afectadas, un riesgo más alto de que no se les pueda practicar esta intervención, en la medida en que necesitarán más tiempo para su traslado. También está claro que el establecimiento de un funcionamiento continuado en todos los centros es una ventaja, en el sentido de que posibilita que los pacientes sean atendidos en un centro más próximo, evitando los desplazamientos.

Así, el Síndic ha recomendado que se amplíe el horario de funcionamiento de la Unidad de Hemodinámica del Hospital Juan XXIII de Tarragona, de manera que se prevea una atención continuada o, subsidiariamente, que se amplíe el horario de funcionamiento actual, de acuerdo con los resultados del proceso de evaluación efectuado. Consecuentemente, es preciso asegurar que la Unidad de Hemodinámica está dotada de suficientes recursos y cuenta con una organización adecuada para atender de manera óptima la posible ampliación del horario de funcionamiento. Al mismo tiempo, es preciso mantener el seguimiento y la evaluación continua del sistema de atención establecido mediante la instrucción mencionada y hacer públicos los resultados, a fin de poder adecuarlo a la evolución de las necesidades y mejorar el proceso asistencial.

Pese a que la resolución del Síndic es de 26 de junio de 2012, en la fecha en que se ha finalizado

la redacción de este informe todavía no se conoce el posicionamiento del Departamento de Salud ante esta cuestión, a pesar de haberse reiterado la solicitud en el mes de octubre de 2012.

Sin embargo, el Síndic conoce, a través de la nota de prensa de 5 de octubre de 2012, publicada en la página web de la Generalitat, que los hospitales Joan XXIII de Tarragona, Josep Trueta de Girona y Arnau de Vilanova de Lleida, a partir de 15 de octubre de 2012, han ampliado los horarios de las unidades de hemodinámica y han pasado a practicar angioplastias primarias doce horas al día durante los siete días de la semana.

Otro grupo de quejas hace referencia a un funcionamiento deficiente del transporte sanitario. El Síndic ha recordado al Departamento de Salud que en todos los casos en que haya una indicación del facultativo que lo aconseje es preciso garantizar el servicio de transporte sanitario, que se deben respetar los tiempos de recogida máximos en cada ruta, tal y como se especifica en la Instrucción del CatSalut sobre transporte sanitario, y que el transporte se debe hacer en condiciones óptimas y con suficientes garantías de seguridad para los pacientes.

Cabe destacar especialmente la actuación de oficio (01064/2012) que el Síndic ha iniciado para comprobar que la actuación privada que ofrece el proveedor sanitario Fundación Sant Hospital de la Seu d'Urgell no supone una pérdida de la calidad asistencial de la sanidad pública que también se presta en este centro. Se había publicado en la prensa que el citado centro hospitalario había practicado una intervención quirúrgica a una paciente de forma privada, con el pago previo de médico y hospital, ambos de la red hospitalaria de atención pública, de manera que se evitaban las listas de espera del centro.

El Departamento de Salud ha informado que la reducción de un 8,46% de compra de actividad no ha comportado tener que cerrar ninguna sala de operaciones ni hacer reducción de personal y que incluso se ha producido una reducción en la lista de espera respecto del año anterior en intervenciones quirúrgicas con tiempo de espera garantizado, que la actividad quirúrgica privada que se lleva a cabo en el centro hospitalario se hace íntegramente en horario de tarde -franja horaria en la que no hay actividad quirúrgica programada a cargo de la red pública- y que ha requerido al centro hospitalario para que disponga de circuitos claramente diferenciados de acceso a la prestación de servicios asistenciales públicos y privados y para que revise el código de ética asistencial y de buenas prácticas a fin de evitar malentendidos.

El Servicio Catalán de la Salud debe supervisar la calidad de los servicios sanitarios que ofrecen los proveedores con los que contratan

A pesar de que el Departamento de Salud ha informado de que, en el caso concreto que originó la apertura de la actuación de oficio, la actuación del centro se considera correcta, ya que no se detectó ninguna irregularidad en el uso privado de las instalaciones, el Síndic ha sugerido que el Servicio Catalán de la Salud haga un seguimiento de los requerimientos que ha enviado al centro hospitalario, que analice los indicadores asistenciales y de gestión de sus recursos públicos con el fin de preservar la calidad, la seguridad asistencial y la eficiencia del hospital recomendando y, si fuera preciso, las medidas de mejora quedaban adoptarse, y que verifique la incidencia de Ley 53/1984, de Incompatibilidades, en los profesionales sanitarios de la Fundación Sant Hospital.

Finalmente, hay que añadir que en todas las quejas referidas a la calidad del servicio el Síndic ha recordado al Departamento de Salud que el Servicio Catalán de la Salud, como responsable de la prestación de los servicios sanitarios a los ciudadanos, debe controlar el nivel de la calidad de todos los servicios que se ofrecen con financiación pública, aunque el servicio sanitario no se preste directamente sino por medio de entidades proveedoras, de manera que se evite la percepción de los ciudadanos de que con una gestión concertada no se ofrece una atención de calidad.

Queja 04979/2012

El promotor de la queja expone que su madre tiene reconocidos una dependencia severa y un grado de disminución muy elevado, que sufre una ceguera prácticamente total y que presenta una pluripatología. Se queja de que el tiempo de los trayectos entre el domicilio de su madre y el Hospital de Igualada, al que acude tres días a la semana para hacer diálisis, ha aumentado considerablemente y de que en uno de los trayectos, en una curva de la carretera, la silla de ruedas de la interesada volcó.

El Departamento de Salud informa que la duración del tratamiento de la paciente es inferior a la de sus compañeros de transporte, por lo que debe esperar; además, el resto de pasajeros son de otros municipios. En este sentido, hace referencia a la posibilidad de que la interesada pueda cambiar de turno para que el desplazamiento sea de menor duración. También informa que se está estudiando el incidente relativo a la seguridad.

El Síndic sugiere que se haga el cambio propuesto o bien se apliquen medidas para que los tiempos utilizados se ajusten a los determinados por la Instrucción, que ahora se superan.

También sugiere que se compruebe que las medidas de seguridad aplicadas son suficientes y que se aplican correctamente y que, si es preciso, se introduzcan algunas nuevas para garantizar la seguridad de la interesada y del resto de pacientes con los que viaja.

Asimismo, el Síndic recuerda que, en el caso de que a causa de estos incidentes la interesada hubiese sufrido alguna lesión o daño, la normativa prevé la posibilidad de que las administraciones públicas reconozcan el derecho a la indemnización de los particulares por las lesiones que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos y la posibilidad de que la Administración inicie el procedimiento de oficio cuando entienda que se han producido lesiones.

Actuaciones de oficio

AO 00354/2012
En tramitación

Listas de espera de procedimientos con tiempo de espera garantizado

A raíz del incremento de las quejas relativas a las listas de espera para intervenciones quirúrgicas, el Síndic ha considerado oportuno iniciar una actuación de oficio para conocer cuál es la situación actual de las listas de espera para intervenciones quirúrgicas con tiempo de espera garantizado en los hospitales del Instituto Catalán de la Salud y cuál ha sido su evolución desde 2010.

AO 01064/2012
En tramitación

Intervención quirúrgica privada en un centro proveedor de servicios sanitarios públicos

A raíz de la noticia aparecida en los medios de comunicación sobre una intervención quirúrgica privada (sin lista de espera) en un centro proveedor de servicios sanitarios públicos, el Síndic considera adecuado abrir una actuación de oficio para verificar que en este hospital se garantiza a los pacientes de los servicios sanitarios públicos el acceso a los procedimientos quirúrgicos en un plazo razonable.

AO 02363/2012
En tramitación

Listas de espera para intervenciones quirúrgicas cardíacas en el Hospital de Bellvitge

El Síndic ha considerado oportuno iniciar una actuación de oficio para conocer cuál es la situación actual de las listas de espera para intervenciones quirúrgicas cardíacas en el Hospital de Bellvitge.

AO 02489/2012
En tramitación

Pago de los certificados médicos oficiales

El Síndic ha considerado oportuno iniciar una actuación de oficio para el seguimiento del cumplimiento de las sugerencias formuladas en la actuación de oficio 01096/2008, sobre el pago de los certificados médicos oficiales.

AO 06642/2012
En tramitación

Exclusión de la práctica de interrupciones voluntarias de embarazo en el Hospital de Sant Pau

El Síndic ha considerado oportuno iniciar una actuación de oficio para estudiar la exclusión de la práctica de interrupciones voluntarias de embarazo en el Hospital de Sant Pau.

9. SEGURIDAD CIUDADANA Y JUSTICIA

Seguridad ciudadana y justicia en cifras

Seguridad ciudadana

El uso de las pelotas de goma

Patrullas ciudadanas de vigilancia en las zonas rurales

Déficits detectados en las actuaciones policiales a domicilio

Servicios penitenciarios

La reinserción en crisis

La atención sanitaria en los centros penitenciarios

El Centro de Internamiento de Extranjeros de la Zona Franca

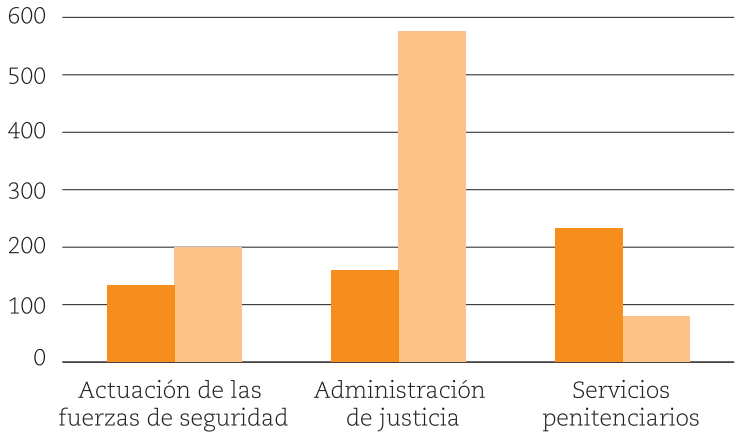
Presuntos maltratos en el Centro Penitenciario Brians 2

Actuaciones de oficio

Seguridad ciudadana y justicia en cifras

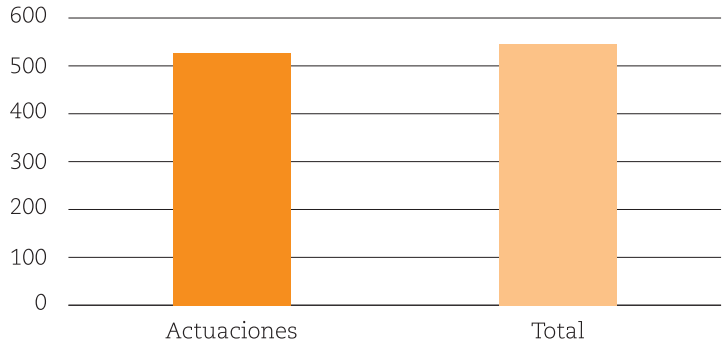
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2012

Seguridad ciudadana y justicia	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Actuación de las fuerzas de seguridad	107	27	199	333
Administración de justicia	158	2	576	736
Servicios penitenciarios	220	13	80	313
Total	**485**	**42**	**855**	**1.382**



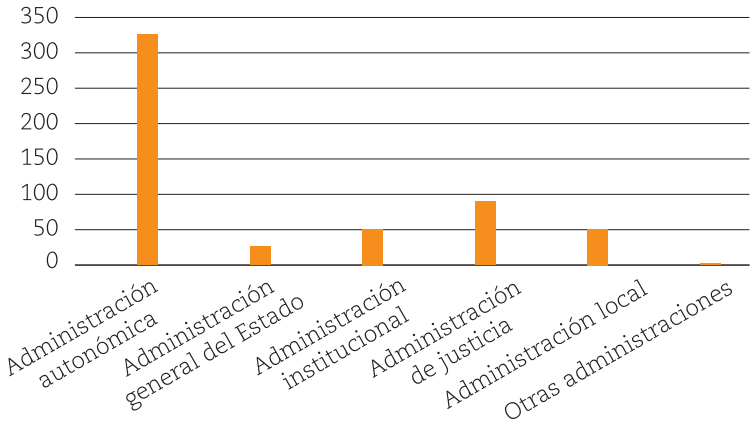
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	Actuaciones	Total
Una administración afectada	508	508
Dos administraciones afectadas	19	38
Total	**527**	**546**



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2012

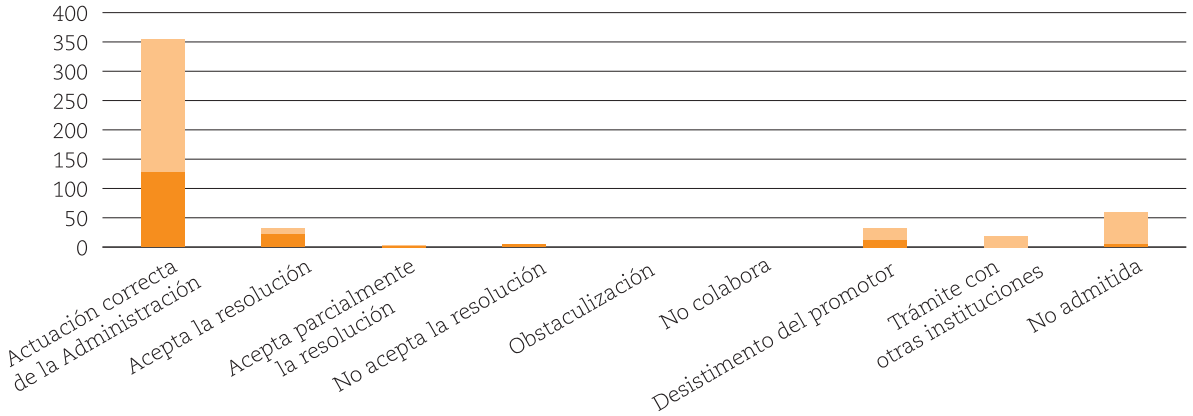
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	Total
Administración autonómica	314	12	326
Administración general del Estado	25	1	26
Administración institucional	51	-	51
Administración de justicia	88	2	90
Administración local	50	1	51
Otras administraciones	2	-	2
Total	**530**	**16**	**546**



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2012

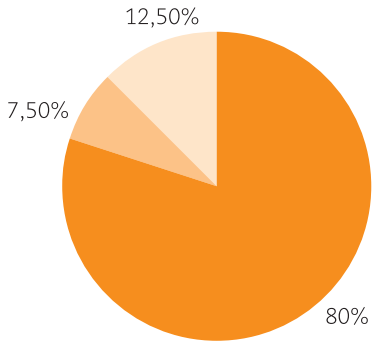
	< 2012	2012	Total	
Actuaciones en tramitación	**18**	**194**	**212**	**29,57%**
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	8	189	197	27,48%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	10	5	15	2,09%
Actuaciones finalizadas	**167**	**278**	**445**	**62,06%**
Actuación correcta de la Administración	127	228	355	49,51%
- Antes de la investigación del Síndic	109	201	310	43,24%
- Después de la investigación del Síndic	18	27	45	6,28%
Acepta la resolución	22	10	32	4,46%
Acepta parcialmente la resolución	2	1	3	0,42%
No acepta la resolución	4	1	5	0,70%
Obstaculización	-	-	-	0%
No colabora	-	-	-	0%
Desistimiento del promotor	12	19	31	4,32%
Trámite con otras instituciones	-	19	19	2,65%
No admitida	**5**	**55**	**60**	**8,37%**
Total	**190**	**527**	**717**	**100%**

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

Acepta la resolución	32	80,00%
Acepta parcialmente la resolución	3	7,50%
No acepta la resolución	5	12,50%
Total	**40**	**100%**



El uso de las pelotas de goma

En el transcurso de los últimos años el Síndic ha sabido de personas heridas como consecuencia de haber recibido el impacto de una bala de goma, algunas de las cuales han perdido un ojo o incluso la vida. Recientemente también ha sido conocedor de algunos heridos por estos proyectiles durante la manifestación de la tarde del día 29 de marzo de 2012. Finalmente, cabe mencionar víctimas durante la manifestación del pasado 14 de noviembre de 2012, entre las que se cuenta una mujer que ha perdido la visión del ojo izquierdo tras un impacto.

El Síndic también ha recibido algunas quejas de personas que alertan de los daños que provocan estos proyectiles y que solicitan su prohibición. Con el objetivo de abordar el estudio de este tema bajo el punto de vista de buscar posibles alternativas, el Síndic abrió una actuación de oficio.

> **Las pelotas de goma pueden provocar lesiones corporales irreversibles**

Las balas de goma tienen la consideración de armas o municiones "menos letales" de tipo cinético. Según diferente literatura científica, cuando estas armas impactan en el cuerpo humano provocan un trauma superficial o no penetrante (hematoma o abrasión) e inhabilitan temporalmente al sujeto golpeado sin causar, en teoría, daños permanentes. Provocan un efecto de dolor inmediato, más o menos intenso y duradero, en función de diferentes factores del disparo (distancia, tipo de rebote, etc.) o de la persona (complexión física, tipo de vestimenta, edad, etc.).

Las balas de goma, de diferentes tipos y formas, han presentado, sin embargo, varios inconvenientes por la posibilidad de provocar lesiones corporales más graves de carácter irreversible, e incluso letales, cuando impactan contra determinadas partes del cuerpo. Hay jurisprudencia que declara probados los daños irreparables que causan estos proyectiles y las consecuencias que se derivan de recibir un impacto.

Los funcionarios del Cuerpo de Mossos d'Esquadra, para llevar a cabo sus funciones, disponen de armas de fuego y de munición de dotación reglamentaria. Además, está previsto que en determinados casos puedan utilizar otros elementos como armas o herramientas de uso policial.

La Dirección General de la Policía regula la utilización de armas y herramientas de uso policial, por una parte, a través de la Instrucción 8/2012, de 26 de abril, sobre la utilización de armas y herramientas de uso policial, así como la Instrucción 10/2012, de 26 de junio, de ampliación del anexo de la Instrucción 8/2012; por otra parte, por el Procedimiento Normalizado de Trabajo (PNT) 217/03/11, sobre la actuación policial en concentraciones y manifestaciones. De acuerdo con esta normativa, las armas destinadas a la impulsión y proyección de pelotas de caucho, artilugios fumígenos y lacrimógenos principalmente son: (1) las armas largas del calibre 12 o escopeta policial y (2) el lanzador de 40 milímetros.

El uso de estas armas y municiones está previsto para el control de masas: orden público, motines penitenciarios, etc. y en actuaciones que se definen como de riesgo alto para los grupos especiales que intervienen. En cuanto a las pelotas de goma, las unidades que pueden usarlas son el Área de Brigada Móvil, el Área de Grupo Especial de Intervención y el Área Regional de Recursos Operativos.

Sobre la actuación policial en la ejecución de la disolución, el PNT prevé la advertencia verbal con el anuncio de la actuación policial inminente que se llevará a cabo. Aun así, se señala que esta advertencia no será necesaria en supuestos de alteraciones graves del orden público, con lesiones a las personas o daños a las cosas.

> **Es necesaria una moratoria en el uso de pelotas de goma hasta que el Gobierno presente un informe y el Parlamento se pronuncie**

La distancia mínima con la que deben hacerse los lanzamientos de las pelotas de goma con la escopeta policial es de 50 metros, desde la cual debe apuntarse la proyección de las pelotas al suelo a unos 10 metros por delante del grupo que hay que disolver. Sin embargo, en casos de agresiones contra los policías, está previsto que puedan lanzarse a menos distancia y directamente contra los agresores, pero incidiendo en la parte inferior del cuerpo (muslos y piernas).

Los defensores de las pelotas de goma consideran que el uso de estos proyectiles es necesario y está justificado en situaciones de fuerza hostil. También creen que su uso puede provocar lesiones al

igual que otros procedimientos como el cuerpo a cuerpo. Por contra, otros como la asociación Stop Balas de Goma piden su retirada y prohibición lo antes posible, a la vez que plantean alternativas al uso de estos proyectiles.

A nivel europeo, según la información de que dispone la institución, aparte de España, tan solo en Francia y en Portugal se utilizan las balas de goma con carácter regular en el caso de las unidades antidisturbios de la policía.

Deben evaluarse herramientas alternativas a las pelotas de goma ante posibles situaciones de alteración grave del orden público

En el ámbito de las alternativas, el Departamento de Interior ha introducido en el uso de material antidisturbio el lanzador de 40 milímetros. Entre los usos posibles está el lanzamiento de salvas, el de artilugios de impacto, fumíferos, lacrimógenos, etc. El objetivo es disparar directamente a las personas que tienen actitudes violentas para neutralizarlas y, si las circunstancias lo permiten, detenerlas. Se prevé que este lanzador también se utilice como arma complementaria en las cargas que la policía realiza con las defensas.

Esta nueva arma, sin embargo, no sustituye el lanzamiento de pelotas de caucho con escopeta policial (arma larga del calibre 12). En todo caso, el Departamento insiste en que si la manifestación violenta persiste se recurrirá a ellas para hacer efectiva su disolución. Aun así, se insiste en que el uso de este lanzador siempre es la última opción y, por lo tanto, sólo lo usarán cuando la violencia sea generalizada y se ponga en peligro la integridad física de las personas.

Hay que reforzar las funciones de la unidad de mediación, especialmente en el Área de Brigada Móvil o ARRO

Este debate ha hecho que se hayan presentado varias iniciativas en el Parlamento y en el Congreso de los Diputados, respectivamente, que finalmente no han prosperado. Sin embargo, hay que poner de relieve que en el Parlamento de Cataluña se adoptó una resolución por la que se insta al Gobierno a presentarle, antes del 31 de diciembre de 2012, un informe sobre el uso de este material antidisturbio. Por ello, en el marco de la actuación de oficio, el Síndic ha sugerido lo siguiente:

1. Que en los dispositivos policiales ante concentraciones y manifestaciones se insista en la práctica de la mediación que haga compatible el ejercicio del derecho de reunión de los asistentes con el de la protección de la seguridad ciudadana.

2. Que se estudie el incremento del número de efectivos de las actuaciones policiales en concentraciones y manifestaciones, para acompañar y reforzar en todo momento a los grupos especiales de intervención ante posibles situaciones de alteración del orden público y evitar hacer uso de este material antidisturbio.

3. Que se revise la formación que reciben los agentes de las unidades especiales que pueden hacer uso del material antidisturbio para su adecuación y mejora.

4. Que se revise el procedimiento de trabajo PNT 217/03/11 para adecuarlo a los siguientes parámetros:

- Establecer un orden de actuación claro y enumerado con los pasos o fases a seguir en el uso de material antidisturbio para la disolución de una concentración o manifestación.

- Especificar el número de salvas que deben lanzarse con carácter previo al uso de las armas policiales.

- Prever el número y la participación de las ambulancias que acompañan a los dispositivos policiales en los supuestos previstos en el protocolo.

- Incorporar un apartado relativo a la participación de la Unidad de Mediación en el Área de la Brigada Móvil o ARRO.

5. Que el Departamento de Interior establezca una moratoria en el uso de las pelotas de goma. Esta suspensión preventiva debería hacerse extensiva hasta que el Gobierno entregue al Parlamento de Cataluña el informe que le solicitó sobre el uso de las pelotas de goma y éste se pronuncie.

6. Que se informe al Síndic de Greuges sobre si se ha realizado algún estudio respecto al uso de material antidisturbio que se hace por parte de las unidades especializadas de otros cuerpos policiales y las conclusiones a las que se ha llegado.

Patrullas ciudadanas de vigilancia en las zonas rurales

El aumento exponencial de robos en las zonas rurales de algunos municipios de Cataluña, principalmente de la zona alrededor de Lleida, castiga a sectores como la agricultura y la ganadería, con los consiguientes daños materiales y perjuicios económicos.

Esta situación ha creado una sensación de inseguridad en las poblaciones afectadas. Para combatirla y hacer frente a estos robos, se ponen en marcha patrullas de vigilancia organizadas por los propios agricultores y vecinos.

Con el fin de conocer y valorar la existencia y el funcionamiento de estas patrullas, el Síndic acordó abrir una actuación de oficio sobre este asunto.

Existen una serie de singularidades que caracterizan la realidad del mundo rural (dispersión de población, tipologías delictivas concretas, singularidades territoriales, etc.). Para dar un servicio más específico, el 29 de marzo de 2011 el Departamento de Interior implementa el Programa operativo específico mundo rural (POR). El objetivo general es prevenir y reducir los hechos delictivos de mayor incidencia en las zonas rurales, así como incrementar las relaciones con el sector primario y aumentar la sensación de seguridad. La creación de las patrullas de vigilancia se enmarcaría dentro del mencionado POR.

> **Las patrullas de vigilancia responden al incremento de la criminalidad en las zonas rurales**

En cuanto a la incidencia de esta medida en la reducción de la actividad delictiva, el Departamento de Interior informa que durante el último estudio de resultados analizados, a partir del mes de febrero de 2012, los hechos delictivos se han mantenido. También señala que ha aumentado el tiempo de ocupación en la seguridad de la actividad del sector primario con varias acciones policiales en los puntos y zonas estratégicas consideradas de interés.

Sin embargo, a la vista de las diferentes noticias que se publican en los medios de comunicación, se pone de manifiesto que en estos municipios los conflictos continúan y en algunos casos, como Alcarràs, la percepción de inseguridad se ha visto incrementada porque la inseguridad se ha trasladado al núcleo urbano.

Cabe decir que la protección de la seguridad ciudadana es una función fundamental a la vez que compleja que requiere reformas para adaptarse a la realidad del momento y a las demandas sociales de protección.

El apartado primero del artículo 104 de la Constitución indica que la actividad que desarrollan los cuerpos y las fuerzas de seguridad debe orientarse a la protección del libre ejercicio de los derechos y las libertades y de la seguridad ciudadana. Por su parte, la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, Reguladora de los Cuerpos y las Fuerzas de Seguridad, considera a la policía como un servicio público dirigido a la protección de la comunidad mediante la defensa del ordenamiento democrático.

> **Las patrullas funcionan a partir de unas indicaciones genéricas que reciben de los responsables policiales**

El preámbulo de la Ley 10/1994, de 11 de julio, de la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, señala que el Cuerpo de Mossos d'Esquadra tiene como misión principal la protección, de acuerdo con el ordenamiento jurídico, de la libertad y la seguridad ciudadana. Por este motivo, establece que sus funciones comprenden desde la protección de las personas y bienes hasta el mantenimiento del orden público.

La referencia a la colaboración ciudadana está cuando se define el Cuerpo de Mossos d'Esquadra como un servicio de la Generalitat y, a su vez, como un servicio a la comunidad y, por lo tanto, con un mandato explícito de coadyuvar al bienestar social, en cooperación con los otros agentes sociales, en los ámbitos preventivo, asistencial y de rehabilitación.

El Departamento de Interior entiende que la seguridad en el aspecto más preventivo no es competencia exclusiva de las fuerzas policiales y, en consecuencia, se muestra favorable a la existencia de estas patrullas porque entiende que los ciudadanos tienen que poder contratar y tomar las medidas que crean convenientes

para proteger de forma privada su seguridad y la de sus bienes.

Sin perjuicio de considerar legítimo que los vecinos afectados por estos hechos opten por vigilar sus fincas con la finalidad de autoprotegerse, se trata de iniciativas privadas o de movimientos denominados de *vigilantismo*, que son una forma frecuente de autoprotección en países de origen anglosajón.

Debe evaluarse la distribución de los recursos policiales destinados a las zonas rurales con una actividad delictiva mayor

En el Estado español, en cambio, la seguridad ha sido un bien tradicionalmente reservado al Estado y ha incorporado la seguridad privada como complementario al modelo existente de seguridad pública y bajo el régimen de subordinación. En este modelo, a través de la Ley 23/1992, de 30 de julio, de Seguridad Privada, se regulan los límites, los poderes y las funciones, y los espacios reservados a la esfera pública y privada, así como las relaciones de colaboración.

En cambio, la colaboración ciudadana en materia de seguridad a través de la figura de las patrullas de vigilancia no está regulada. El Síndic considera que esta situación de alegalidad provoca que estas unidades funcionen sin conocer cuáles son claramente sus funciones, sus límites, las consecuencias de sus actos, el régimen de colaboración, etc., más allá de las indicaciones o instrucciones verbales genéricas que hayan recibido sobre esta cuestión por parte de los responsables policiales.

A falta de una regulación específica, el tema de las patrullas se trata en el ámbito de las juntas locales de seguridad, que son órganos colegiados de colaboración y coordinación general de los diferentes cuerpos de policía y otros servicios de seguridad que operan en el territorio. Asimismo, se mantienen reuniones periódicas con los alcaldes y los jefes de las respectivas policías locales.

Sin embargo, el Departamento de Interior ha informado que el sistema de bases de que dispone la Dirección General de la Policía no puede explotar la información relativa al número de payeses organizados.

Ante esta situación, el Síndic pone de manifiesto la dificultad de elaborar un mapa sobre el volumen real de patrullas existentes actualmente con la consiguiente imposibilidad de establecer líneas y objetivos de trabajo comunes para cada uno de los municipios afectados.

Es necesario crear un registro de las patrullas operativas y realizar su control y seguimiento

Así pues, en el marco de la actuación de oficio, el Síndic sugiere:

1. Que se realice un estudio de derecho comparado, en el supuesto de que no se haya hecho, sobre la regulación de estas iniciativas de vigilancia en los sistemas policiales europeos y que se informe de las conclusiones a las que se ha llegado.

2. Que se evalúe la distribución actual de los recursos policiales destinados a las zonas rurales que registran una mayor actividad delictiva y se informe sobre los resultados obtenidos.

3. Que se intensifique la recogida de denuncias in situ y se cree un sistema integral o una base de datos que permita la transmisión de los hechos delictivos conocidos por parte de los diferentes cuerpos policiales.

4. Que se regule por vía de urgencia, puesto que ya están en funcionamiento, la figura de las patrullas ciudadanas de vigilancia como una forma de colaboración ciudadana puntual en el ámbito de la prevención.

5. Que se cree un registro de las patrullas que están operativas en estos momentos y se realice el control y el seguimiento correspondiente.

Déficits detectados en las actuaciones policiales a domicilio

El Síndic ha recibido quejas de ciudadanos que se concretan en la disconformidad con el procedimiento utilizado por la Policía de la Generalitat–Mossos d'Esquadra cuando accedió al interior de sus domicilios.

Las quejas hacen referencia, por una parte, al desacuerdo con las actuaciones policiales en la práctica de la diligencia de entrada y registro en el marco de un procedimiento judicial; por otra parte, al desacuerdo con la intervención de la policía en el atestado policial instruido por la presunta comisión de un delito.

En todos los casos la finalidad de las actuaciones, sean policiales o judiciales, es la detención de la persona que se estaba investigando. Dos de las quejas también ponen de manifiesto que en la práctica de estas diligencias no se ha tenido en cuenta el interés de los menores que estaban presentes el día de los hechos.

> **La actuación policial debe adecuarse a la legalidad y a los procedimientos internos de trabajo**

En la práctica de la diligencia de entrada y registro a domicilio los agentes de investigación y el secretario judicial acceden una vez los efectivos de la Comisaría General de Recursos Operativos aseguran las estancias de los inmuebles. Según la Dirección General de la Policía, en la práctica de estas diligencias se toman las medidas de seguridad que se consideran necesarias para que la intervención se desarrolle con el máximo de garantías. En este sentido, los agentes de la unidad de intervención que acceden en primer lugar llevan armas largas en disposición de ser utilizadas en caso de necesidad y para repeler una posible agresión armada desde el interior del domicilio.

En las entradas a domicilios donde existen indicios de riesgo elevado para la integridad física de los ocupantes y de los funcionarios actuantes, se llevan a cabo gestiones de investigación previas que se centran en la obtención de datos respecto al resto de personas que habitan el domicilio, teniendo en cuenta la posible tenencia de armas y/o explosivos, antecedentes violentos y la presencia de animales peligrosos. En estos casos, y previa disposición judicial, la entrada se lleva a cabo utilizando el uso de la fuerza para violentar los accesos al inmueble y asegurar el lugar.

En los casos en los que no existen indicios de riesgo está previsto que los agentes policiales realicen la entrada llamando a la puerta, sin ningún uso de la fuerza, y que informen de los motivos de la presencia policial y/o judicial en el domicilio y acrediten su condición de autoridad policial.

> **Es preciso un procedimiento normalizado de trabajo que establezca la práctica de la diligencia de entrada y registro a domicilio**

Si la entrada es consecuencia de un atestado policial instruido por la presunta comisión de un delito, se comisiona una patrulla al domicilio de la persona interesada para detenerla. En este sentido, tampoco está previsto hacer uso de la fuerza. Una vez la persona interesada abre la puerta del domicilio los agentes realizan las comprobaciones de identidad necesarias y le informan de los motivos de la detención.

En cada una de las quejas analizadas, la práctica de entrada y de registro y la detención de la persona investigada se centraba únicamente en uno de los habitantes, y no se hacía extensiva a otras personas de su entorno familiar y/o íntimo, ya que no estaban vinculadas a los hechos delictivos objeto de investigación. Sin embargo, el estudio de las quejas pone de manifiesto que la actuación policial también se extendió más allá de la persona que se estaba investigando, como la mujer del detenido y/o los hijos o hermanos menores de edad de éste, sin que se adoptasen medidas orientadas a protegerlos y a impedir el efecto contraproducente que la práctica de una diligencia o actuación de esta dimensión puede tener sobre el resto de residentes.

Así, en el caso de los menores, se constata que las actuaciones judiciales se hicieron en su presencia sin que se adoptase medida o precaución alguna orientada a su guarda, más allá de facilitarles la presencia de una agente acompañante.

Por este motivo, el Síndic ha recordado al Departamento de Interior el contenido de la Ley 14/2010, sobre los Derechos y las Oportunidades en la Infancia y la Adolescencia, que atribuye a todos

los poderes públicos, entre los que se incluye la policía, de velar por el respeto efectivo de los derechos de los niños y de adecuar sus actuaciones a su contenido, no sólo en las intervenciones específicamente dirigidas a menores, sino en cualquier actuación en la que pueda resultar afectado un niño o adolescente de forma indirecta, como ha sucedido en los casos analizados.

De acuerdo con ello, el Síndic ha sugerido al Departamento de Interior que elabore un procedimiento normalizado de trabajo que establezca los criterios y los principales aspectos a tener en cuenta en la práctica de la diligencia de entrada y registro, y que incluya un protocolo específico de actuación en los casos en los que pueda haber menores en el domicilio.

> **Debe establecerse un protocolo específico de actuación en los casos en que pueda haber menores en el domicilio**

El Departamento ha informado que agradecen las sugerencias formuladas y que, en la medida de lo posible, se llevarán a cabo todas las actuaciones que se consideren pertinentes.

Respecto al caso estudiado de diligencia de entrada y registro a domicilio con carácter sorpresa, y en particular, en lo que concierne al uso de la fuerza en la inmovilización de la pareja de la persona investigada, el Departamento de Interior señala que no es posible facilitar información dada la apertura de unas diligencias penales y dado el requerimiento del juzgado competente para la identificación del agente que inmovilizó a la persona interesada.

Ante ello, el Síndic recuerda al Departamento que la intervención de la institución en este asunto no se dirige a depurar presuntas responsabilidades de los agentes que intervinieron, lo que corresponde al juzgado competente, sino en todo caso se sitúa en el plan preventivo para comprobar que la actuación policial se ajusta no solo a la legalidad, sino a los instrumentos de los que dispone el Departamento para el ejercicio de sus funciones.

El Síndic también concluye que la existencia de diligencias penales no es un obstáculo para que una actuación policial se investigue ni para que se examine la actuación de los agentes bajo el punto de vista disciplinario, siempre y cuando se posponga toda resolución hasta que se dicte sentencia firme. Y más cuando en el caso examinado existe un informe de urgencia del mismo día de la intervención que diagnostica que la persona interesada presenta varias contusiones por agresiones físicas.

En este sentido, el Síndic sugiere que el Departamento resuelva abrir una información reservada con la adopción, en su caso, de las medidas cautelares oportunas. Como respuesta, el Departamento informa que se ha hecho así, pero que se determinó que no era conveniente continuar la investigación puesto que se habían instruido las diligencias penales relacionadas con los hechos.

Queja 02763/2011

La persona interesada denuncia que unos agentes de los Mossos d'Esquadra irrumpieron en su casa reventando la puerta, a pesar de que no se había negado a abrirles. Expone que a su marido lo tiraron al suelo y lo esposaron. A ella la golpearon contra la pared, la tiraron al suelo mientras la inmovilizaban y le pisaron la mano hasta producirle un corte de cuatro centímetros.

El Departamento de Interior informa que la práctica de la diligencia de entrada y registro en el domicilio se hace en cumplimiento de una orden del juzgado de instrucción. Sobre cómo se llevó a cabo la inmovilización, el Departamento tan solo comunica que se han abierto diligencias penales a raíz de la denuncia presentada por la persona interesada.

Ante ello, el Síndic reitera la información solicitada. A la vista del informe emitido, se pone de manifiesto que la Dirección General de la Policía no ha llevado a cabo ninguna actuación administrativa para investigar la actuación del agente que inmovilizó a la persona interesada. Por este motivo, el Síndic sugiere que se resuelva abrir una información reservada para determinar si los hechos denunciados pueden ser objeto de incoación de expediente disciplinario con la adopción, en su caso, de las medidas cautelares oportunas.

La reinserción en crisis

A finales del año 2011, el Síndic recibió quejas de internos que cursaban estudios universitarios en las que manifestaban su disconformidad con la actuación del Departamento de Justicia por haberles comunicado, en el mes de diciembre, que debían hacer frente a la totalidad del coste de la matrícula universitaria y de los materiales utilizados. En caso contrario, la universidad les anularía la matrícula.

Este comunicado se produjo justamente cuando se habían finalizado los plazos para solicitar becas al Ministerio de Educación y para modificar la matrícula. Como consecuencia, muchos internos se vieron obligados a suspender los estudios.

Hasta el curso académico 2010/2011 la Administración penitenciaria había mantenido un convenio con la UNED, en virtud del cual apoyaba económicamente a todos los internos que cursaban estudios universitarios y el curso de acceso a mayores de 25 años. Las ayudas se concretaban en el abono del coste de las matrículas y tasas universitarias, libros y otros materiales didácticos.

> **Los internos se han quejado de falta de información respecto a la supresión de la partida destinada al coste de las matrículas universitarias**

La Administración penitenciaria, con la necesidad de ajustar el presupuesto, suprimió la partida económica concedida a esta finalidad, a pesar de que aceptó abonar la parte correspondiente al coste de los libros y el resto del material didáctico suministrado en el último trimestre del año 2011. No obstante lo anterior, la Dirección General de Servicios Penitenciarios continuaría prestando la ayuda en toda la gestión de la organización y la logística para favorecer los estudios de los alumnos, como el acceso a Internet, el acceso a material didáctico en la red, el traslado de internos para tutorías y pruebas, etc.

Ante la petición de información a la Administración penitenciaria sobre la reducción del presupuesto destinado a esta materia y las medidas que se habían adoptado, el centro directivo respondió lo siguiente:

(1) Tanto los internos como los directores docentes de los centros penitenciarios habían sido informados de que la Administración no asumiría el coste de las matrículas y las tasas universitarias, a pesar de que podrían solicitar las becas que otorga el Ministerio de Educación.

(2) La UNED hizo frente al 50% del coste de las matrículas, a partir de su fondo de acción social, de todos los internos que cumplían con los requisitos exigidos. Por otra parte, la UNED prorrogó el segundo periodo de matriculación para facilitar el pago a los alumnos que aún no habían finalizado la totalidad del pago.

(3) La Administración estaba buscando financiación con entidades externas, como la Obra Social de "la Caixa" para respaldar el programa de estudios universitarios en los centros penitenciarios de Cataluña.

El Síndic de Greuges ha constatado que los internos, a pesar de lamentar el cambio de las condiciones del convenio firmado entre la Dirección General de Servicios Penitenciario y la UNED, fundamentaron el motivo de queja en la falta de información respecto a la supresión de la partida presupuestaria destinada al pago de las matrículas universitarias.

Queda acreditado que los alumnos formalizaron la matrícula en el mes de octubre de 2011. A finales de noviembre de 2011, la UNED y la Dirección General de Servicios Penitenciarios decidieron no firmar el convenio. El día 12 de diciembre de 2011, la Administración informó a los internos que no efectuaría el pago de los estudios universitarios.

El Síndic de Greuges sugirió que se adoptasen las medidas oportunas para paliar, en la medida de lo posible, los efectos de la modificación del convenio con la UNED, por falta de información a los internos antes de la matriculación del curso 2011/2012, en el sentido de abonar el otro 50% del coste. El Departamento de Justicia no aceptó la sugerencia por falta de disponibilidad presupuestaria, a pesar de que la Dirección General de Servicios Penitenciarios se hizo cargo del gasto que comportaba el material didáctico para el seguimiento de los estudios a distancia.

Previendo que la difícil situación económica se prolongaría durante el curso académico 2012/2013, el Síndic insistió en la necesidad de informar, lo antes posible, a los internos universitarios, con la finalidad de que éstos pudiesen prever la matriculación y el pago de las asignaturas elegidas. La contención del gasto económico no ha afectado únicamente a la población reclusa, sino también a asociaciones y entidades comprometidas en la colaboración y el voluntariado con el sistema

penitenciario, las cuales desempeñan una labor importante de reeducación y rehabilitación. Este año el Departamento de Justicia ha suprimido las subvenciones a 35 entidades, que configuran el 37% del total de las entidades colaboradoras.

> **La reducción de la jornada laboral de los interinos de tratamiento perjudica la rehabilitación de los internos**

La Administración ha buscado nuevas vías de financiación para compensar económicamente a las entidades que han colaborado con el sistema penitenciario entre las fechas de 1 de enero y 31 de mayo de 2012, las cuales preveían recibir la subvención anual. Otros elementos que este año han afectado al proceso de reinserción de los internos han sido, por una parte, la aplicación de la disposición transitoria quinta de la Ley 5/2012, de 20 de marzo, de Medidas Fiscales, Financieras y Administrativas y de Creación del Impuesto sobre las Estancias en Establecimientos Turísticos, y por otra parte, el decremento de ocupación en los talleres productivos del CIRE en los centros penitenciarios.

En este sentido, la reducción de un 15% de la jornada laboral del personal interino ha comportado la reducción, de forma proporcional, del tiempo de intervención directa con los internos, puesto que, mayoritariamente, el personal de rehabilitación es interino.

Pese a que la reducción de la jornada laboral de los interinos se trata en el apartado dedicado a la Administración pública, se ha considerado conveniente mencionarla en este epígrafe, dada la repercusión que esta medida ha tenido en la intervención de tratamiento y, por lo tanto, en el proceso de reeducación y reinserción social. Asimismo, de las visitas realizadas al conjunto de los centros penitenciarios de Cataluña, se ha observado una disminución de la actividad en los talleres productivos, circunstancia que se ha acreditado a partir de los descriptores estadísticos publicados por el Departamento de Justicia.

Tratamiento y trabajo son elementos básicos para posibilitar el objetivo de la institución penitenciaria, que no es otro que conseguir la reeducación y reinserción social de los internos, en el sentido de que tengan la capacidad de vivir respetando la Ley penal.

Queja 00018/2012

Diferentes internos de centros penitenciarios de Cataluña estudiantes de la UNED manifiestan su disconformidad con la finalización del convenio de la Dirección General de Servicios Penitenciarios con la UNED y la UAB. Exponen que tienen que pagar la totalidad de la matrícula presentada para el curso 2011/2012 antes del 27 de diciembre de 2011, y que, en caso contrario, se anulará. Esta información se ha dado una vez finalizado el plazo de solicitud de becas al Ministerio de Educación y el plazo de modificación de la matrícula, de forma que no pueden optar a las ayudas económicas al estudio a las que opta cualquier otro estudiante.
El Síndic considera que, si bien los motivos del cambio de las condiciones del convenio con la UNED pueden ser comprensibles y legítimos, teniendo en cuenta la actual situación económica, el Departamento de Justicia debería adoptar medidas para paliar los efectos de la modificación del convenio con la UNED, dada la falta de información previa a los internos.

Queja 04504/2012

La Mesa de Participación Social de Cataluña ha manifestado el desacuerdo con la supresión de la subvención que algunas entidades recibían del Departamento de Justicia. También expresaba la deuda que acumula el Departamento de Justicia con las entidades.
A pesar de las dificultades presupuestarias, el Departamento de Justicia está llevando a cabo: (1) la búsqueda de financiación para compensar económicamente las colaboraciones realizadas entre el 1 de enero y el 31 de mayo de 2012 por las entidades colaboradoras y de voluntariado afectadas por la supresión de la orden de subvención; (2) ha enviado al Departamento de Economía los informes correspondientes con la finalidad de afrontar los pagos de las deudas del año 2011 de las entidades colaboradoras; (3) presta apoyo a las entidades sociales a la hora de buscar soluciones jurídicas para que éstas no tengan que justificar la totalidad de los proyectos, hasta ahora cofinanciados por otros departamentos de la Generalitat, y (4) búsqueda de vías externas de apoyo económico para que puedan financiarse los proyectos de mediación intercultural que se desarrollaban en los centros penitenciarios.

La atención sanitaria en los centros penitenciarios

Este año, el Síndic ha abierto una actuación de oficio focalizada en la atención sanitaria que se da a los internos y en el estado en el que están las enfermerías de los diferentes centros penitenciarios.

La apertura de la actuación de oficio se fundamenta en una queja que planteó un grupo de internos del Centro Penitenciario Brians 2, que manifestaban que la atención de los servicios médicos en un módulo de vida ordinario se limitaba a quince internos. Esta circunstancia penalizaba a los internos que habitan en las celdas de las plantas superiores, puesto que, por estricto orden de apertura de puertas, son los últimos que llegan donde hay que apuntarse para que los visite el médico.

La legislación vigente establece que la Administración penitenciaria debe velar, entre otros, por la salud de los internos, y debe darles una asistencia sanitaria de carácter integral, orientada tanto a la prevención de enfermedades como a la curación y rehabilitación.

> **La Administración penitenciaria debe ofrecer una asistencia sanitaria integral orientada tanto a la prevención como a la curación y la rehabilitación**

Durante el año 2012, la institución ha visitado todos los centros penitenciarios de Cataluña (salvo los centros abiertos). De las visitas realizadas se ha podido constatar lo siguiente:

- Asistencia sanitaria integral y continuada las 24 horas. Los centros penitenciarios pequeños (Figueres, Girona y Tarragona) no tienen servicio médico nocturno, a pesar de que hay un médico de guardia localizable. En el supuesto de que sea necesario, se traslada inmediatamente al interno a un centro sanitario externo.

- A pesar de que no exista un número cerrado de visitas diarias concertadas, la asistencia sanitaria en los módulos de régimen de vida ordinario está limitada por el tiempo que los médicos se dedican a pasar consulta (generalmente dos horas en cada módulo). Sin embargo, en el supuesto de que un interno que no haya sido visitado requiera visita médica es trasladado a la enfermería, donde se le pasa consulta y se le pauta el tratamiento indicado.

- La asistencia integral comporta disponer de la práctica totalidad de las especialidades médicas, tanto las de tipo orgánico como de tipo psiquiátrico. Las que no son ofertadas por la Administración penitenciaria son concertadas por el sistema público de salud, con salidas a los diferentes centros sanitarios próximos a los centros penitenciarios.

Las especialidades que, generalmente, pueden pasar consulta dentro de los centros penitenciarios son: medicina general, dermatología, especialidad digestiva, odontología, oftalmología y traumatología. Los servicios con más demanda son los del odontólogo y oftalmólogo, para los que hay listas de espera de cuatro a seis meses, dependiendo del centro penitenciario.

Hay que hacer constar que los odontólogos y oftalmólogos no acuden diariamente a los centros penitenciarios, sino que realizan visitas semanales y, en la mayoría de casos, quincenales.

- En lo que concierne al estado de las dependencias de enfermería, varía en función de unos centros u otros.

En este sentido, el Síndic valora positivamente el estado en el que se encuentran la mayoría de enfermerías de los centros visitados, salvo las enfermerías de los centros penitenciarios de Girona y Figueres.

> **El estado de las enfermerías de los centros penitenciarios es bueno, salvo las de los centros de Figueres y Girona**

La falta de condicionamiento de ambas enfermerías al estándar requerido es debido a que el Departamento de Justicia está pendiente de poner en funcionamiento el nuevo Centro Penitenciario de Puig de les Basses, tan pronto como las disponibilidades presupuestarias lo permitan.

Sin embargo, la calidad de los servicios medico-sanitarios prestados a los internos de los centros de Girona y Figueres es exactamente igual al resto de centros.

- Por norma general, las enfermerías disponen de dos espacios diferenciados: uno dedicado a los enfermos orgánicos y otro dedicado a los enfermos psiquiátricos. En la dependencia dedicada a los enfermos orgánicos, se destinan los internos que

deben seguir un tratamiento específico, que requieren cuidados y vigilancia constantes y los que se encuentran impedidos para seguir el régimen de vida en un módulo ordinario.

- En lo que concierne a la zona destinada a enfermos psiquiátricos, están ingresados los internos que necesitan un control más intensivo sobre su problemática psiquiátrica y otros internos sometidos al cumplimiento de una medida de seguridad.

En el supuesto de que algún interno psiquiátrico se descompense, es valorado por el médico y psiquiatra del centro y, si es preciso, es trasladado a la Unidad Hospitalaria Psiquiátrica Penitenciaria, ubicada dentro del recinto del Centro Penitenciario Brians 1. Tan pronto el interno queda compensado, se le traslada al centro de origen.

La conexión informática con los centros hospitalarios facilitaría la programación de las visitas a los internos

Otro motivo de queja relacionado directamente con las restricciones presupuestarias y con los servicios médicos ha sido la decisión del Departamento de Justicia de no asumir el coste de los productos de parafarmacia, como son las cremas dermatológicas o pastas para la fijación de prótesis dentales. En tanto que son productos que no están subvencionados por la Seguridad Social para el resto de ciudadanos y, teniendo en cuenta el momento actual de restricción económica, el Síndic considera adecuada la adopción de esta medida. En casos excepcionales y acreditados de internos sin capacidad económica, la Administración deberá realizar un esfuerzo para su provisión.

El Síndic ha formulado una serie de sugerencias a la Administración como son culminar el traspaso del personal sanitario, con la intención de hacer frente a los problemas de personal sanitario observado en algunos centros y garantizar la conexión informática desde las enfermerías de los centros penitenciarios con los hospitales de referencia para poder acceder a las agendas de los especialistas y poder programar las visitas hospitalarias a los internos.

La especificidad individual que presenta cada centro penitenciario origina problemáticas diversas que deben tratarse desde esta óptica. Por este motivo, el Síndic ha sugerido, en relación con la Unidad Hospitalaria Psiquiátrica Penitenciaria ubicada en Brians 1 la posibilidad de establecer una enfermería psiquiátrica para los internos que presentan trastornos límite de la personalidad o trastornos de tipo antisocial para que tengan su propio estado de contención y tratamiento individualizado.

En relación con las enfermerías de los centros penitenciarios de Figueres y Girona, se ha sugerido que se condicionen y se pongan al día, ya que se está demorando la apertura del nuevo centro de Puig de les Basses.

La dotación de un/a monitor/a de deportes en el Centro Penitenciario de Mujeres se considera de una importancia vital, puesto que se ha evidenciado que la realización de actividad física aumenta la autoestima en las internas, a la vez que les disminuye la ansiedad y el estrés y, por lo tanto, tienen que tomar menos medicación.

Finalmente, y en cuanto al Centro Penitenciario de Hombres de Barcelona, se observa que, por el volumen de internos, ingresos y excarcelaciones, y el resto de trámites sanitarios que deben hacerse, sería conveniente dotar a la enfermería con personal administrativo.

Actuación de oficio 02859/2012

El Síndic ha tenido conocimiento a través de un grupo de internos del Centro Penitenciario Brians 2 que la atención sanitaria en el centro se ha reducido.

La actual coyuntura económica ha propiciado que el Gobierno haya adoptado medidas de contención presupuestaria, pero el Síndic de Greuges, institución que vela por la defensa de derechos y libertades, especialmente de los colectivos más vulnerables, debe garantizar la accesibilidad y la calidad de la asistencia sanitaria de los internos en las cárceles catalanas, de acuerdo con el artículo 4.3 de la Ley Orgánica General Penitenciaria y el artículo 207 del Reglamento Penitenciario.

Por este motivo, se visitarán todos los centros penitenciarios, concretamente las enfermerías y otras dependencias ubicadas en los módulos de régimen de vida ordinarios, para comprobar la calidad de la asistencia médica.

El Centro de Internamiento de Extranjeros de la Zona Franca

En los últimos años el Síndic ha tenido constancia de la existencia de irregularidades en el Centro de Internamiento de Extranjeros de la Zona Franca (CIE). En este sentido, el pasado 27 de diciembre de 2011, con motivo de la presentación del *Informe anual sobre la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura*, el síndic denunció ante el Parlamento las graves condiciones en las que se encuentran los inmigrantes retenidos en el CIE y solicitaba que se actuase con urgencia para adoptar medidas concretas respecto a la gestión de este centro.

En unos casos, las quejas recibidas han estado motivadas por las denuncias sobre posibles maltratos o tratos indebidos hacia las personas internas. En otras, los medios de comunicación se han hecho eco de las huelgas de hambre iniciadas por algunos de los extranjeros internados e incluso de la muerte de alguno de ellos. Finalmente, hay que poner de relieve las quejas recibidas últimamente referidas a la disconformidad con las órdenes de expulsión decretadas pese a tener constancia de arraigo.

Sin perjuicio de la tramitación individual de cada una de las quejas, las denuncias recurrentes y las diferentes noticias relacionadas con el CIE han dado lugar a la apertura de varias actuaciones de oficio sobre este tema, con el objetivo de contrastar la realidad de los hechos denunciados e investigar el funcionamiento ordinario de este centro.

> **Hace tiempo que en el CIE de la Zona Franca se denuncian irregularidades**

Asimismo, desde hace tiempo entidades y organizaciones de defensa de los derechos humanos denuncian la existencia de opacidad, de violaciones de derechos humanos y de maltratos, en algunos casos expuestos por los propios inmigrantes.

La desaparición de un joven guineano a principios del 2012 en el CIE de la Zona Franca parece que marca un punto de inflexión en el debate sobre la naturaleza de estos centros. El debate se hace extensivo al ámbito político de la Generalitat y del Gobierno central, el Defensor del Pueblo y organizaciones sociales que trabajan en la defensa de los derechos de los inmigrantes.

Los centros de internamiento de extranjeros se crean oficialmente el 1 de julio de 1985 por la Orden Ministerial de 22 de febrero de 1999, sobre Normas de Funcionamiento y Régimen Interior de los CIE. El de la Zona Franca se estrenó hace seis años y sustituyó el centro de la Verneda, entonces visitado por el Síndic de Greuges.

> **La muerte de un joven guineano ha marcado un punto de inflexión en el debate sobre la naturaleza de los CIE**

En el momento actual están pendientes de desarrollo reglamentario los artículos 62 y 62 bis, que son aquéllos que la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social (en adelante LOES), dedica al régimen de los CIE. EL articulado de la Ley es muy general y de difícil aplicación. Por este motivo, la última modificación de la LOES, introducida por la Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, estableció, en la disposición adicional tercera, que el Gobierno, en el plazo de seis meses, debía aprobar un reglamento que desarrollara el régimen de internamiento de los extranjeros. Han transcurrido más de dos años desde entonces sin que se haya ido más allá del anteproyecto.

Esta situación de limbo jurídico en el que se encuentran los internos en los CIE ha hecho que cada uno de los nueve que existen en el Estado español se haya regido por las normas de funcionamiento acordadas por sus directores.

La mencionada ley establece que los lugares de internamiento para extranjeros no tienen carácter penitenciario y que los extranjeros internados están privados únicamente del derecho ambulatorio. También insiste que deben estar dotados de servicios sociales, jurídicos, culturales y sanitarios. Sin embargo, numerosos informes documentan las pésimas condiciones humanitarias en las que se encuentran y la violación constante de los derechos humanos, como son el derecho a la integridad física y moral, a la salud, a la asistencia jurídica y social, etc.

Existen diferencias significativas entre las personas retenidas en un CIE. Según su condición migratoria están los inmigrantes interceptados cuando llegan a territorio español; los que han cumplido pena de cárcel; los que están en una

situación irregular (sea sobrevenida o permanente) establecidos en España. Entre éstos, desgraciadamente hay personas respecto de las cuales no debería haberse solicitado ni autorizado la expulsión, como las personas con arraigo, con familia o incluso con hijos.

En este sentido, este año el Síndic ha recibido quejas de personas internadas en el CIE de la Zona Franca y sobre las que existía una orden de expulsión inminente pese a que existían indicios razonables de arraigo. Así, dos de los internos tenían hijos nacidos en Cataluña menores de edad (6 y 2 años).

Ante la urgencia del caso, el Síndic solicitó por carta al ministro del Interior del Gobierno español, Jorge Fernández Díaz (con copia a la delegada del Gobierno central en Cataluña y a la defensora del pueblo entonces en funciones), que estudiase la revisión de la orden de expulsión, apelando, por una parte, al principio general del interés superior del niño, en la medida en que la Convención de los Derechos del Niño reconoce la importancia fundamental de la reunión de la familia y la no-separación del niño de su familia contra su voluntad siempre y cuando no sea necesaria para su interés primordial (artículos 9 y 10); y por otra parte, a la situación de arraigo que comporta disponer de una residencia estable, vida en familia e hijos nacidos en Cataluña.

Dados los antecedentes de falta de colaboración de la Delegación del Gobierno del Estado en Cataluña con el Síndic de Greuges en dos casos que se le remitieron sobre hechos ocurridos en el CIE de la Zona Franca, en esta ocasión el Síndic reiteró al ministro de Interior que, de acuerdo con el artículo 59 de la Ley del Síndic, la Administración central en Cataluña puede recibir solicitudes de colaboración del Síndic de Greuges sobre hechos y circunstancias que, a pesar de que sean competencia del Gobierno central, afecten a derechos de personas residentes en Cataluña.

Sin embargo, unos días más tarde el Síndic fue informado de que las personas que se habían dirigido a él y que tenían la orden de expulsión decretada fueron expulsadas.

Una de las quejas también ponía en conocimiento del Síndic la existencia de posibles maltratos por parte de los funcionarios adscritos al CIE de la Zona Franca, a raíz de la demanda de que un médico asistiese a otro interno que se quejaba desde hacía horas de fuertes dolores en el riñón, a pesar de que, pese a su situación, no había sido atendido por ningún médico. Ante esta denuncia, el Síndic abrió una investigación de la que se desprende la existencia un certificado médico que constata que un interno del CIE fue llevado a un centro de urgencia de atención primaria, que diagnosticó un traumatismo torácico.

Las personas ingresadas en los CIE están en una situación de limbos jurídicos

En este sentido, el Síndic trasladó el informe a la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, que a su vez lo envió a la Fiscalía Provincial de Barcelona para que lo remitiera al fiscal delegado del Servicio de Extranjería, que es el competente para el conocimiento de los hechos denunciados.

Posteriormente, se recibió una comunicación de Fiscalía de Barcelona según la cual se acuerda el archivo de las diligencias de investigación que se tramitaron, por cuyo motivo se dieron por finalizadas las actuaciones iniciadas.

Presuntos maltratos en el Centro Penitenciario Brians 2

Últimamente, en cada uno de los informes al Parlamento se ha hecho mención de las quejas presentadas por los internos en las que se denuncia la existencia de presuntos maltratos y de rigor innecesario en la aplicación de las normas.

A lo largo del 2012 el Síndic ha continuado recibiendo quejas relacionadas con este tema. Así, a principios de año se detectó un incremento de quejas presentadas por internos que denunciaban que habían sido objeto de maltratos físicos y psíquicos en el Departamento de Régimen Cerrado (DERT, en sus siglas en catalán) y de Sancionados (DS) del Centro Penitenciario Brians 2.

Las quejas en cuestión hacen referencia a algunos funcionarios de servicios concretos del centro, así como a determinadas irregularidades en el funcionamiento de estos departamentos.

Cada una de las quejas presentadas ha dado lugar a la apertura de un expediente con la solicitud de información correspondiente a la Dirección General de Servicios Penitenciarios. A su vez, se han entrevistado a éstos y otros internos de ambos departamentos, a un grupo de funcionarios y a miembros del equipo directivo del centro.

> **Las denuncias se refieren a funcionarios de servicios concretos identificados por un número importante de internos**

El análisis de las respuestas emitidas pone de manifiesto la divergencia entre las afirmaciones de los internos, que exponen que han sufrido maltratos, y las manifestaciones del equipo de dirección del centro, que lo niegan. Por otra parte, los funcionarios tampoco tienen constancia de estas denuncias, salvo un caso aislado.

De las entrevistas mantenidas con los internos se desprende que no se trata de hechos puntuales, sino de situaciones recurrentes derivadas de la actuación de algunos funcionarios en servicios concretos, identificados por un importante número de internos, que presuntamente aplican un rigor innecesario en las normas, un trato contrario a la dignidad de las personas y un uso desproporcionado de la fuerza.

El concepto de *maltrato* y *rigor innecesario* se enmarca dentro de los contenidos de los diferentes convenios internacionales firmados por el Estado español en materia de protección de los derechos humanos, en la Convención contra la Tortura y otras Penas o Tratos Crueles, Inhumanos o Degradantes, de 10 diciembre de 1984, y en el Convenio Europeo sobre Prevención de la Tortura y Penas o Tratos Inhumanos o Degradantes.

En este contexto, en los informes al Parlamento el Síndic ha puesto de manifiesto que la interpretación del concepto de *maltrato* y *rigor innecesario* se ubica dentro del ámbito de la jurisprudencia emanada del Tribunal Europeo de Derechos Humanos, según la cual las condiciones de masificación y la reclusión de los internos en espacios reducidos, sin luz, con ventilación insuficiente y en condiciones higiénicas penosas, implican un trato inhumano y degradante.

> **Las denuncias exponen situaciones recurrentes derivadas de la actuación de algunos funcionarios**

El concepto de *maltrato* y *rigor innecesario* también comprende las situaciones que provocan un endurecimiento de las condiciones de cumplimiento de las penas durante un periodo largo de tiempo. En este sentido radica el concepto de *dureza penal*, entendido como el conjunto de efectos nocivos que sufre una persona por el solo hecho de estar encarcelada.

Así, las denuncias de los internos también hacen referencia a la existencia de determinadas irregularidades en el funcionamiento interno de estos departamentos y que afectan a sus condiciones de vida: actuaciones y comentarios burlescos, provocaciones, distorsión en el relato de hechos, tiempo prolongado de las inmovilizaciones, falta de identificación de los funcionarios, etc.

La dirección del Centro Penitenciario Brians 2 manifiesta que no es conocedora de las denuncias presentadas por los internos por la presunta comisión de maltratos o tratos inhumanos o degradantes. A la vez, expone que desconoce los procedimientos judiciales que se hayan tramitado o finalizado por estas denuncias. Asimismo, informa que en el centro se dio el caso de dos funcionarios a los que se incoó un expediente disciplinario por un uso irregular de la fuerza. Por su parte, los funcionarios entrevistados manifiestan que no tienen constancia de que

existan quejas de internos por presuntos maltratos. En cambio, sí la tienen de otros centros penitenciarios.

La obligación legal de la Administración penitenciaria de velar por la vida, la integridad y la salud de los internos (art. 3.4 Ley Orgánica General Penitenciaria y 4.2 del Reglamento Penitenciario) implica el deber de garantizar la seguridad y de lograr una convivencia ordenada en los centros penitenciarios.

En este ámbito, el Servicio de Inspección tiene una función de supervisión del cumplimiento de la normativa vigente y, en consecuencia, de las quejas y las denuncias que presentan los internos.

El Síndic ha tenido conocimiento de que durante el 2011 el Servicio de Inspección del Departamento de Justicia tramitó un total de 30 diligencias informativas por presuntos maltratos, agresiones, lesiones, vejaciones, humillaciones, etc. De éstas, 26 se archivaron porque no se apreciaron indicios ni pruebas de la comisión de las infracciones denunciadas, tres aún se estaban instruyendo y una, por lesiones presuntamente causadas por funcionarios, dio lugar a la apertura de una información reservada y, a continuación, de un expediente disciplinario contra un funcionario, la cual está en fase de instrucción. También se trasladaron las diligencias que se habían practicado en vía administrativa a un juzgado de instrucción.

En cuanto a las quejas presentadas este 2012 y respecto a las cuales el Servicio de Inspección también ha abierto las diligencias informativas correspondientes, en estos momentos están en fase de estudio y de análisis de los datos disponibles.

En caso de denuncia, es necesaria una investigación urgente y rápida de la justicia

En el ordenamiento jurídico penitenciario también existen otros mecanismos y procedimientos de investigación y de control. Por una parte, los jueces de vigilancia, que tienen la misión de salvaguardar los derechos de los internos y de corregir los abusos y las desviaciones que puedan producirse en el cumplimiento de los preceptos de régimen penitenciario. Sin embargo, algunos de los internos entrevistados dicen que no confían en ellos porque, según su opinión, éstos no actúan como garantes de sus derechos.

Por otra parte, está el papel de las actuaciones de los juzgados y tribunales del ámbito penal en la investigación y resolución de las quejas presentadas por los internos. Sin embargo, de los casos enviados por el Servicio de Inspección o denunciados por los propios internos, no hay constancia de que en los últimos años se haya dictado sentencia condenatoria alguna.

A partir del análisis de las entrevistas se pone de manifiesto que las dificultades que tienen los internos a la hora de actuar ante la justicia están determinadas por: (1) la dificultad de probar y contradecir la versión de los hechos ya consumada y establecida en los escritos emitidos por los funcionarios; (2) la falta de identificación de algunos funcionarios y 3) la falta de una investigación urgente y rápida con todas las garantías.

La instalación de dispositivos de grabación y de almacenaje de imágenes en los centros penitenciarios de Cataluña ha dotado de seguridad tanto a los internos como a las actuaciones de los funcionarios en el ejercicio de sus funciones, siempre dentro del respeto del derecho a la intimidad y la protección de datos de carácter personal. En este sentido, los funcionarios identifican estos medios como uno de los factores que directamente influye en el desarrollo correcto de su trabajo.

Los lugares en donde presuntamente se producen los maltratos son espacios en los que no hay sistemas de videovigilancia

El Centro Penitenciario Brians 2 es un centro penitenciario que dispone de una amplia cobertura de la seguridad mediante el sistema de videovigilancia. De acuerdo con lo que prevé el Protocolo unificado para todos los equipamientos, recogido en la Circular 2/2010, de 1 de junio, de los Servicios de Ejecución Penal, hay sistemas de videovigilancia en todos los espacios de interacción entre internos y trabajadores (espacios colectivos) y en las celdas de contención y/o aislamiento, excepto los espacios que, según la normativa, no permiten el uso de este sistema: salas de comunicaciones íntimas, consultas médicas, servicios sanitarios, celdas ordinarias.

Sin perjuicio de ello, de las entrevistas de los internos se desprende que los lugares donde presuntamente tienen lugar los maltratos son espacios que no disponen de estos sistemas tecnológicos: celdas donde viven los internos, salas de cacheos, despachos de funcionarios, paquetería, lugares de paso, entre otros. Por este motivo, el Síndic ha recomendado al Departamento de Justicia que instale sistemas de videovigilancia en las salas donde se realizan los cacheos con desnudo integral, en los espacios de interacción interno/trabajador y, en la medida de lo posible, en las escaleras que comunican los diferentes accesos o plantas.

Una dificultad en la investigación de las quejas por presuntos maltratos es la falta de identificación de algunos funcionarios

El protocolo de actuación que tiene previsto el equipo de dirección en el supuesto de que tenga conocimiento de una denuncia o queja por presuntos maltratos es abrir una investigación interna siempre y cuando haya constancia escrita de los hechos ocurridos. En estos supuestos se solicita un informe a los funcionarios que han intervenido en el incidente, al jefe de Módulo y al de Servicios. En este procedimiento, sin embargo, no está previsto conocer la versión del interno a través de un acta de comparecencia o tomándole declaración sobre los hechos ocurridos.

Tan solo se prevé que el interno pueda formular el pliego de descargos correspondiente en el marco de un procedimiento disciplinario. En este contexto, cabe señalar que uno de los medios de prueba más recurrentes solicitados por los internos en el ejercicio del derecho de defensa es la visualización de las imágenes grabadas. Sin embargo, el procedimiento sancionador penitenciario, sin igualdad de medios procesales respecto del dominio de la prueba, que ejerce la administración del centro, no prevé que el interno pueda disponer de la prueba videográfica cuando ésta puede ser la única prueba de cargo de la que dispone.

En este ámbito, los organismos internacionales recomiendan que las denuncias de tortura y maltratos deban investigarse de forma rápida y eficaz y que deban adoptarse medidas legales contra los funcionarios implicados.

La Convención prescribe una serie de obligaciones para prevenir y eliminar las prácticas de tortura y maltratos:

“Se debe dar lar máxima importancia a la obligación de proceder a una investigación pronta e imparcial siempre que haya motivos razonables para creer que se ha cometido un acto de tortura (art. 12) y a la de que las alegaciones y quejas de tortura sean pronta e imparcialmente examinadas"(art. 13).

De acuerdo con ello, el Síndic considera que ante quejas sobre presuntos maltratos hay que arbitrar todos los mecanismos necesarios para llevar a cabo una investigación con carácter inmediato e imparcial que tenga en cuenta tanto los hechos descritos por el interno como por el profesional correspondiente.

Cabe tener en cuenta, sin embargo, que una dificultad añadida en la investigación de casos de presuntos maltratos es la identificación de los funcionarios y, de hecho, éste es uno de los aspectos que de forma recurrente recogen los informes anuales al Parlamento.

La Dirección General de Servicios Penitenciarios considera suficiente el sistema de identificación actual, a través del número de identificación profesional visible en el vestido reglamentario del funcionario penitenciario, ya sea mediante una veta adhesiva o una tarjeta de identidad profesional, de acuerdo con la Orden del Departamento de Justicia JUS/177/2004, de 27 de mayo.

Sin embargo, un año más, en las visitas que ha llevado a cabo la institución a los diferentes centros penitenciarios se ha observado que algunos funcionarios de vigilancia penitenciaria no van identificados. Por este motivo, el Síndic insiste nuevamente en que hay que imprimir el número de identidad profesional del funcionario de vigilancia penitenciaria en todas las piezas que integran el uniforme o bien habilitar una tarjeta de identidad que se lleve colgada al cuello y que sea visible en todo momento.

Actuaciones de oficio

AO 00054/2012
Finalizada

Agresión a dos funcionarios en el Centro Penitenciario Brians 2

A raíz de la agresión a dos funcionarios en el Centro Penitenciario Brians 2 de que ha tenido conocimiento la institución, el Síndic considera oportuno abrir una actuación de oficio por aclarar los hechos que tuvieron lugar y las actuaciones que se han llevado a cabo desde entonces.

AO 00056/2012
En tramitación

Muerte de un detenido en una comisaría de Manresa

Tras la muerte de un detenido en una comisaría, el Síndic abre una actuación de oficio para conocer cómo tuvo lugar la actuación policial, los protocolos que se usan en estos casos y la investigación que se está llevando a cabo.

AO 00095/2012
En tramitación

Muerte súbita de una persona de origen guineano en el Centro de Internamiento de Extranjeros (CIE) de la Zona Franca

A raíz de la muerte súbita de una persona de origen guineano en el CIE de la Zona Franca, el Síndic abre una actuación de oficio a fin de aclarar y de determinar los hechos ocurridos.

AO 01321/2012
En tramitación

Actuación de oficio sobre la atención sanitaria que reciben los internos del Centro Penitenciario Brians 2

Tras la visita de dos asesores a los internos estudiantes de la UNED del Centro Penitenciario Brians 2, se detecta que actualmente la atención sanitaria de los internos ha disminuido por razones presupuestarias, de forma que el Síndic decide abrir una actuación de oficio para estudiar esta cuestión.

AO 02759/2012
En tramitación

Análisis de la propuesta de reforma legal contra actos de vandalismo

El Síndic considera conveniente abrir una actuación de oficio para estudiar la posible vulneración de los derechos de asociación, de reunión y de expresión a raíz del endurecimiento de las penas por actos de vandalismo callejero anunciado por el Ministerio del Interior.

AO 02859/2012
En tramitación

Actuación de oficio sobre la atención sanitaria que se da en los centros penitenciarios de Cataluña

El Síndic considera conveniente abrir una actuación de oficio para analizar y valorar la atención sanitaria que se da en todos los centros penitenciarios, a raíz de la situación detectada en Brians 2, analizada en la actuación 01321/2012.

AO 02894/2012
En tramitación

Patrullas de vigilancia de campesinos en las zonas rurales

El Síndic abre una actuación de oficio para valorar la posible vulneración del derecho a la seguridad, tras la decisión del consejero de Interior de avalar las patrullas ciudadanas en el ámbito rural.

AO 03126/2012
Finalizada

Solicitud de informe médico de autolesionados del CIE

Ante las denuncias de agresiones en el CIE de la Zona Franca, se realiza una solicitud de informe médico de autolesionados del CIE para aclarar los hechos.

AO 04944/2012
En tramitación

Actuación de las patrullas Omega en Badalona

Tras una intervención policial en Badalona en la que resultaron heridos unos menores de edad, el Síndic considera conveniente abrir una actuación de oficio para aclarar los hechos y conocer la labor y las actuaciones policiales que realiza la unidad Omega de la Guardia Urbana de Badalona.

AO 06428/2012
En tramitación

Funcionamiento del Registro Civil de Lleida

A raíz de las quejas por las disfunciones que se producen en el Registro Civil de Lleida, el Síndic considera conveniente abrir una actuación de oficio para investigar cuál es la situación real en la que se encuentra el registro civil mencionado y, si procede, las instituciones que deben intervenir para dar respuesta a los posibles problemas de funcionamiento que se detecten.

AO 07360/2012
En tramitación

Incidentes de la huelga general del 14 de noviembre de 2012

El Síndic considera conveniente abrir una actuación de oficio para analizar los incidentes ocurridos durante la huelga general del 14 de noviembre de 2012.

Visitas de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura (ACPT)

Fecha	Lugar
12/01/2012 En seguimiento	**Comisaría de la Policía de la Generalitat –Mossos d'Esquadra en Badalona** En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita esta comisaría para verificar que el trato que se da a las personas detenidas es el adecuado.

14/02/2012
En seguimiento

Comisaría de la Policía de la Generalitat–Mossos d'Esquadra en Vic

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita esta comisaría para verificar que el trato que se da a las personas detenidas es el adecuado.

13/03/2012
En seguimiento

Comisaría de la Policía de la Generalitat–Mossos d'Esquadra en L'Hospitalet de Llobregat

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita esta comisaría para verificar que el trato que se da a las personas detenidas es el adecuado.

22/05/2012
En seguimiento

Comisaría de la Policía de la Generalitat–Mossos d'Esquadra en Terrassa

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita esta comisaría para verificar que el trato que se da a las personas detenidas es el adecuado.

04/07/2012
En seguimiento

Comisaría de la Policía de la Generalitat–Mossos d'Esquadra en Cerdanyola

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita esta comisaría para verificar que el trato que se da a las personas detenidas es el adecuado.

28/08/2012
En seguimiento

Comisaría de la Policía de la Generalitat–Mossos d'Esquadra en Sabadell

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita esta comisaría para verificar que el trato que se da a las personas detenidas es el adecuado.

13/09/2012
En seguimiento

Comisaría de la Policía de la Generalitat–Mossos d'Esquadra en Sant Boi de Llobregat

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita esta comisaría para verificar que el trato que se da a las personas detenidas es el adecuado.

11/10/2012
En seguimiento

Comisaría de la Policía de la Generalitat–Mossos d'Esquadra en Vilanova i la Geltrú

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita esta comisaría para verificar que el trato que se da a las personas detenidas es el adecuado.

28/08/2012
En seguimiento

Comisaría de la Policía de la Generalitat–Mossos d'Esquadra en Figueres

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita esta comisaría para verificar que el trato que se da a las personas detenidas es el adecuado.

22/11/2012
En seguimiento

Comisaría de la Policía de la Generalitat–Mossos d'Esquadra en Sant Vicenç dels Horts

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita esta comisaría para verificar que el trato que se da a las personas detenidas es el adecuado.

22/11/2012
En seguimiento

Área Básica Policial Sant Feliu de Llobregat

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita esta comisaría para verificar que el trato que se da a las personas detenidas es el adecuado.

12/01/2012
En seguimiento

Policía Local de Badalona

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita esta comisaría para verificar que el trato que se da a las personas detenidas es el adecuado.

06/11/2012
En seguimiento

Policía Local de Badalona

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita esta comisaría para verificar que el trato que se da a las personas detenidas es el adecuado.

14/02/2012
En seguimiento

Guardia Urbana de Vic

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita esta comisaría para verificar que el trato que se da a las personas detenidas es el adecuado.

13/03/2012
En seguimiento

Guardia Urbana de L'Hospitalet de Llobregat

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita esta comisaría para verificar que el trato que se dispensa a las personas detenidas es el adecuado.

22/05/2012
En seguimiento

Policía Municipal de Terrassa

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita esta comisaría para verificar que el trato que se da a las personas detenidas es el adecuado.

04/07/2012
En seguimiento

Policía Local de Montcada i Reixac

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita esta comisaría para verificar que el trato que se da a las personas detenidas es el adecuado.

28/08/2012
En seguimiento

Policía Municipal de Sabadell

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita esta comisaría para verificar que el trato que se da a las personas detenidas es el adecuado.

13/12/2012
En seguimiento

Policía Local de Sant Boi de Llobregat

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita esta comisaría para verificar que el trato que se da a las personas detenidas es el adecuado.

13/09/2012
En seguimiento

Policía Municipal de Sant Feliu de Llobregat

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita esta comisaría para verificar que el trato que se da a las personas detenidas es el adecuado.

11/10/2012
En seguimiento

Policía Local de Vilanova i la Geltrú

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita esta comisaría para verificar que el trato que se da a las personas detenidas es el adecuado.

25/10/2012
En seguimiento

Policía Local de Figueres

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita esta comisaría para verificar que el trato que se da a las personas detenidas es el adecuado.

23/01/2012
En seguimiento

Centro Penitenciario de Ponent

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita este centro para verificar que el trato que se da a los internos es el adecuado.

01/02/2012
En seguimiento

Centro Penitenciario de Figueres

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita este centro para verificar que el trato que se da a los internos es el adecuado.

01/02/2012
En seguimiento

Centro Penitenciario de Girona

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita este centro para verificar que el trato que se da a los internos es el adecuado.

28/02/2012
En seguimiento

Centro Penitenciario Quatre Camins

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita este centro para verificar que el trato que se da a los internos es el adecuado.

24/04/2012
En seguimiento

Centro Penitenciario de Tarragona

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita este centro para verificar que el trato que se da a los internos es el adecuado.

28/03/2012
En seguimiento

Centro Penitenciario Brians 2

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita este centro para verificar que el trato que se da a los internos es el adecuado.

03/04/2012
En seguimiento

Centro Penitenciario Brians 2

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita este centro para verificar que el trato que se da a los internos es el adecuado.

05/06/2012
En seguimiento

Centro Penitenciario Brians 2

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita este centro para verificar que el trato que se da a los internos es el adecuado.

10. SERVICIOS SOCIALES

Servicios sociales en cifras

Los procedimientos de reconocimiento de la dependencia y de acceso a las prestaciones

La situación de los cuidadores no profesionales de las personas dependientes

Incidencias en la gestión de la renta mínima de inserción

La revisión de los expedientes de renta mínima de inserción

La atención de las personas a través de los servicios sociales básicos

Condiciones de funcionamiento de los centros residenciales

Las ratios de personal en los centros residenciales para personas con discapacidad

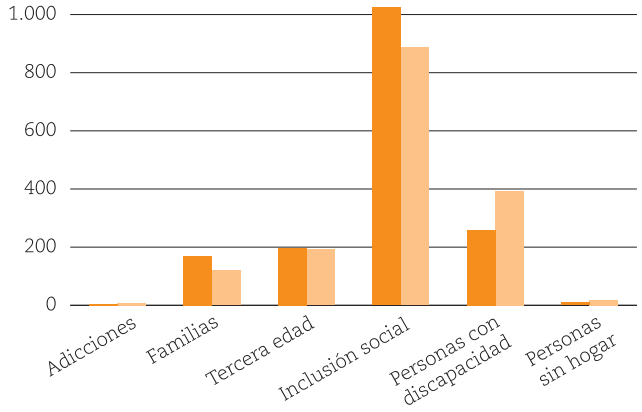
Inserción laboral de las personas con discapacidad

Actuaciones de oficio

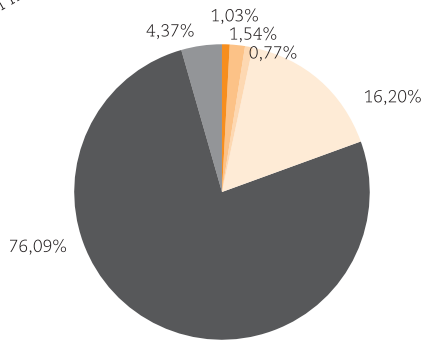
Servicios sociales en cifras

a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2012

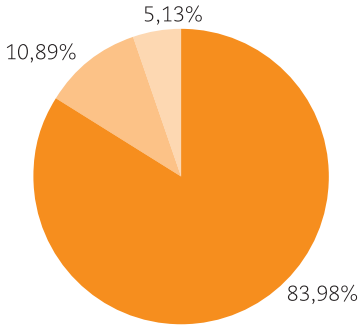
Servicios sociales	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Adicciones	4	-	9	13
Familias	168	1	120	289
Tercera Edad *	196	1	192	389
Inclusión social **	1.022	2	886	1.910
Personas con discapacidad ***	256	4	393	653
Personas sin hogar	10	-	19	29
Total	**1.656**	**8**	**1.619**	**3.283**



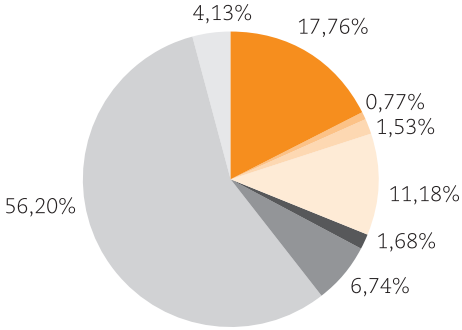
* Tercera edad	
Adaptación y accesibilidad	1,03%
Atención domiciliaria	1,54%
Maltratos	0,77%
Servicios residenciales, centros de día	16,20%
Subvenciones y ayudas	76,09%
Otros	4,37%
Total	**100%**



** Inclusión social	
RMI	83,98%
Subvenciones y ayudas	10,89%
Otros	5,13%
Total	**100%**

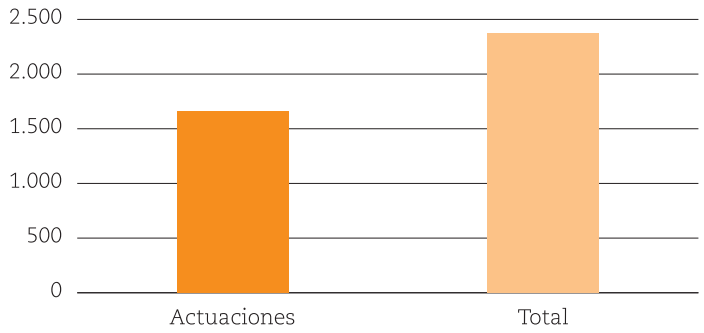


*** Personas con discapacidad	
Adaptación, movilidad y accesibilidad	17,76%
Atención domiciliaria	0,77%
Centros ocupacionales y centros especiales de trabajo	1,53%
Reconocimiento de grados de discapacidad	11,18%
Salud mental en el ámbito de asistencia social	1,68%
Servicios residenciales y centros de día	6,74%
Subvenciones y ayudas	56,20%
Otros	4,13%
Total	**100%**



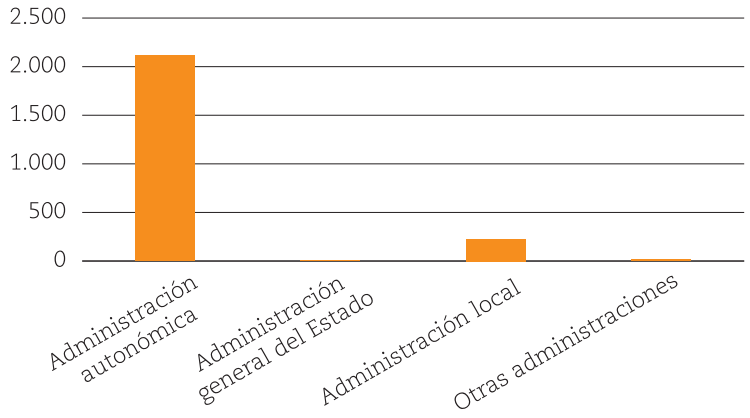
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	Actuaciones	Total
Una administración afectada	999	999
Dos administraciones afectadas	628	1.256
Tres administraciones afectadas	33	99
Cuatro administraciones afectadas	3	12
Seis administraciones afectadas	1	6
Total	**1.664**	**2.372**



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2012

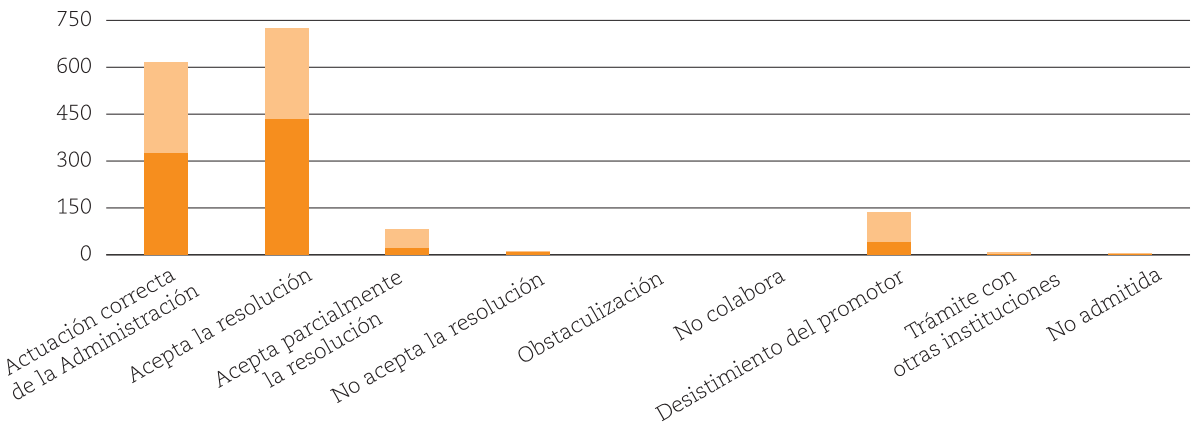
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	Total
Administración autonómica	2.111	5	2.116
Administración general del Estado	9	-	9
Administración local	225	2	227
Otras administraciones	20	-	20
Total	**2.365**	**7**	**2.372**



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2012

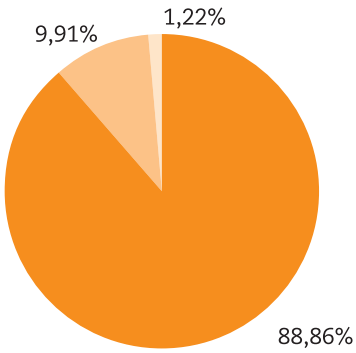
	< 2012	2012	Total	
Actuaciones en tramitación	**277**	**915**	**1.192**	**42,95%**
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	178	802	980	35,32%
Actuaciones posteriores a la resolución del Síndic	99	113	212	7,64%
Actuaciones finalizadas	**831**	**746**	**1.577**	**56,83%**
Actuación correcta de la Administración	326	290	616	22,20%
- Antes de la investigación del Síndic	112	163	275	9,91%
- Después de la investigación del Síndic	214	127	341	12,29%
Acepta la resolución	434	292	726	26,16%
Acepta parcialmente la resolución	20	61	81	2,92%
No acepta la resolución	9	1	10	0,36%
Obstaculización	-	-	-	0%
No colabora	-	-	-	0%
Desistimiento del promotor	40	95	135	4,86%
Trámite con otras instituciones	2	7	9	0,32%
No admitida	**3**	**3**	**6**	**0,22%**
Total	**1.111**	**1.664**	**2.775**	**100%**

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

Acepta la resolución	726	88,86%
Acepta parcialmente la resolución	81	9,91%
No acepta la resolución	10	1,22%
Total	**817**	**100%**



Los procedimientos de reconocimiento de la dependencia y de acceso a las prestaciones

Los obstáculos con los que se encuentran las personas con dependencia para que se atiendan sus necesidades han sido un tema recurrente en las actuaciones del Síndic durante los últimos años.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, ha supuesto un avance muy importante en la atención a las personas dependientes, pero el proceso de aplicación ha estado lleno de dificultades. Además, las últimas modificaciones introducidas implican, en general, un retroceso en la efectividad de los derechos de las personas.

En este sentido, cabe considerar, por ejemplo, el aplazamiento de la efectividad de los derechos para las personas con dependencia moderada, derivada primeramente del Real Decreto ley 20/2011, de 30 de diciembre, sobre Medidas Urgentes en Materia Presupuestaria, Tributaria y Financiera para la Corrección del Déficit Público.

La norma preveía el aplazamiento hasta el 2013 de la efectividad de los derechos para las personas con grado I nivel 2 de dependencia. Por este motivo se han recibido algunas quejas de personas que planteaban su disconformidad con esta medida, que comportaría una desatención de sus necesidades. Por otra parte, la redacción de la disposición podía dar lugar a interpretaciones divergentes sobre los efectos en el caso de personas que hubiesen sido valoradas antes de la entrada en vigor de la norma.

> **Debe reducirse la duración de los procedimientos de dependencia para atender convenientemente las necesidades de las personas**

Posteriormente, el Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de Medidas para Garantizar la Estabilidad Presupuestaria y de Fomento de la Competitividad, ha implicado aún una espera más larga para estas personas, ya que pospone la efectividad de sus derechos hasta el 2015.

Por otra parte, se han continuado recibiendo quejas sobre problemas recurrentes, como son los retrasos en el reconocimiento de la situación de dependencia y en la elaboración del programa individual de atención o la disconformidad con la calificación de dependencia.

Las demoras comportan un incumplimiento de los principios de eficacia y de celeridad administrativa y comprometen la atención correcta de las personas afectadas. Por ello, el Síndic ha insistido en la necesidad de reducir la duración de estos procedimientos, de forma que el acceso de las personas dependientes a los servicios y prestaciones que les corresponden se haga en un plazo razonable.

> **La Administración debe dictar resolución expresa sobre todos los procedimientos iniciados y está sujeta al principio de responsabilidad**

También se ha recibido un buen número de quejas relativas a supuestos en los que se ha producido la defunción de la persona solicitante durante la tramitación del procedimiento. En el año 2010 el Síndic formuló varias recomendaciones sobre el tratamiento que debía darse a estas situaciones, a partir de la configuración legal de un derecho subjetivo de las personas dependientes y de la consideración que en muchos casos se habían producido demoras no imputables a las personas interesadas.

Sin embargo, las recomendaciones formuladas en el sentido de que se reconociesen a los causahabientes de las personas dependientes los derechos económicos derivados de la situación de dependencia no han sido aceptadas. El Departamento de Bienestar Social y Familia ha confirmado que mantendrá el criterio de sólo reconocer el derecho en los casos en los que la defunción de la persona se produce después de la resolución de aprobación del programa individual de atención.

El Síndic ha recordado que en cualquier caso la Administración tiene el deber legal de dictar resolución expresa sobre todos los procedimientos iniciados, y en la tramitación de muchas quejas se ha constatado que así se ha hecho. Asimismo, ha recordado que la Administración está sujeta al principio de responsabilidad, de forma que en los casos en los que se compruebe que concurren las circunstancias que pueden dar lugar a indemnización se instruya el expediente de responsabilidad patrimonial correspondiente.

Igualmente, han sido numerosas las quejas por los retrasos en el pago de las prestaciones económicas, principalmente por cuidador no profesional.

Queja 06428/2011

La promotora de la queja plantea su disconformidad por la demora en la resolución del procedimiento de dependencia de su madre, una persona de noventa y cuatro años que tenía reconocida una situación de gran dependencia.

El Ayuntamiento de Barcelona informa que el centro de servicios sociales encargado de la elaboración del programa individual de atención tiene una lista de espera elevada, pero que se ha puesto en marcha un dispositivo de refuerzo y que se prevé contactar en breve con la persona interesada para dar continuidad al procedimiento.

El Síndic pone de relieve el tiempo transcurrido desde la solicitud y la edad de la persona dependiente, y sugiere al Ayuntamiento que acelere al máximo el proceso. Posteriormente, el Ayuntamiento informa que ya se ha hecho el programa individual de atención y, en consecuencia, el Síndic finaliza las actuaciones.

Queja 00157/2012

La persona interesada presenta una queja por la falta de resolución del procedimiento de dependencia de su padre, que tenía reconocida una situación de gran dependencia y que murió sin que se hiciese el programa individual de atención. Posteriormente, la persona interesada presentó una solicitud de prestaciones devengadas y no percibidas, que tampoco se había resuelto.

El Síndic informa de las recomendaciones que había trasladado a la Administración sobre esta problemática y recuerda al Departamento de Bienestar Social y Familia el deber de resolver de forma expresa todos los procedimientos en el plazo legal establecido.

La situación de los cuidadores no profesionales de las personas dependientes

El Síndic ha tratado anteriormente la cuestión relativa a la situación de los cuidadores no profesionales, que tradicionalmente han asumido el cuidado de las personas dependientes en el entorno familiar.

En el informe extraordinario *La atención a la gente mayor dependiente en Cataluña*, del año 2004, se destacaban las dificultades graves de este colectivo, mayoritariamente mujeres, que a menudo estaban limitadas para acceder al mundo laboral o sólo podían obtener pensiones muy reducidas como consecuencia de haber dedicado su tiempo al cuidado de un familiar dependiente.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, ha comportado, además de un avance para las personas dependientes, un reconocimiento y una mejora para este colectivo de personas cuidadoras. Así, incorporó la figura de la prestación económica por cuidados en el entorno familiar, con carácter excepcional, para los casos en los que la persona dependiente estuviese siendo atendida en el entorno familiar y no hubiese disponible un servicio adecuado a sus necesidades. También se previó la incorporación de la persona cuidadora a la Seguridad Social y la asunción por parte de la Administración de las cotizaciones.

> **Hay que incrementar los programas de formación para cuidadores no profesionales de personas dependientes**

El Síndic abrió una actuación de oficio con el fin de conocer la situación del colectivo de cuidadores no profesionales después de los primeros años de aplicación de la Ley, así como el desarrollo de la figura de la asistencia personal.

La información recibida ha puesto en evidencia que el desarrollo del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia ha sido diferente de lo que preveía el legislador, ya que ha evolucionado hacia un sistema general de prestaciones económicas de ayuda en el entorno familiar en detrimento de la consolidación de una red de servicios profesionales. Así, según los datos facilitados por el Departamento de Bienestar Social y Familia, un 70% de las personas dependientes que reciben alguna prestación del Sistema dispone de esta prestación económica.

También se ha constatado la poca incidencia de las herramientas que se han diseñado para profesionalizar o calificar la atención en el entorno domiciliario y la insuficiencia de los programas de descarga o respiro para cuidadores no profesionales.

Igualmente, los datos consultados sugieren que los objetivos de facilitar la integración laboral y educativa de las personas dependientes y de favorecer su autonomía e integración social mediante la atención de un asistente personal no se ha resuelto satisfactoriamente. Así, el porcentaje de personas con gran dependencia a quien se ha concedido esta prestación es muy bajo, no alcanza el 1%.

> **La reducción de las prestaciones por cuidados en el entorno familiar puede perjudicar la atención de las personas dependientes**

Por todo ello, el Síndic entiende que aún existen carencias sobre las que la Administración debe intervenir decisivamente, a fin de lograr efectivamente los objetivos de la Ley. En particular, en lo que concierne al incremento de los programas de formación para cuidadores no profesionales y de los servicios complementarios y actuaciones de respiro para los cuidadores. Asimismo, cabría la necesidad de ampliar la cobertura de la prestación económica de asistente personal y vincular el servicio de asistente personal a la red pública de servicios sociales en los términos que establezca la Cartera de Servicios.

Cabe decir que estas sugerencias se formularon de acuerdo con el régimen normativo existente hasta julio de 2012, cuando entró en vigor el Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de julio, pero son igualmente aplicables en el nuevo panorama que resulta de estos cambios legislativos.

En todo caso, las reformas introducidas este año a raíz de la Ley 2/2012, de 29 de junio, de Presupuestos Generales del Estado, y del Real Decreto 20/2012, de 13 de julio, implican cambios sustanciales y consecuencias importantes en los derechos de las personas dependientes y en la situación de las personas cuidadoras.

Estos cambios suponen, por una parte, una reducción general de la aportación a la financiación del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. Por otra parte, establecen un plazo suspensivo para acceder a la prestación por cuidados en el entorno familiar e implican una rebaja de las prestaciones económicas, con la minoración de las cuantías máximas para todos los grados. Además, se plantea un tratamiento diferenciado entre los casos de personas que ya eran beneficiarias de la prestación y las que aún no la tienen reconocida.

Y, finalmente, las mencionadas modificaciones comportan la eliminación del carácter obligatorio del convenio especial de los cuidadores no profesionales, que tienen que asumir íntegramente las cotizaciones en el supuesto de que se quieran mantener de alta en este régimen especial.

Las modificaciones introducidas comportan, en definitiva, un empeoramiento de las medidas de apoyo previstas inicialmente para las personas dependientes y para sus cuidadores, y han dado lugar a diferentes quejas por este motivo. El Síndic ha abierto una actuación de oficio para estudiar el impacto de estas reformas sobre las personas beneficiarias, así como las medidas previstas por la Generalitat para aplicar estos cambios.

Actuación de oficio 04780/2010

En el marco de una actuación de oficio sobre la situación actual del colectivo de los cuidadores no profesionales y de seguimiento de las cuestiones tratadas en el informe *La atención a la tercera edad dependiente en Cataluña*, el Síndic recomienda al Departamento de Bienestar Social y Familia que mejore la cobertura de los programas de formación dirigidos a los cuidadores no profesionales y que amplíe la cobertura de los servicios complementarios u otras actuaciones para favorecer la descarga de estos cuidadores. Asimismo, sugiere que se amplíe la cobertura de la prestación económica de asistente personal y se potencie.

Finalmente, recomienda que se vincule el servicio de asistente personal, que actualmente se presta a las personas beneficiarias de algunos proyectos piloto, a la red pública de servicios sociales en los términos que se establezca en la Cartera de Servicios y en el mismo régimen económico establecido para las otras prestaciones previstas en la Cartera.

Incidencias en la gestión de la renta mínima de inserción

En el *Informe al Parlamento 2011* se destacaban las quejas sobre la gestión de la renta mínima de inserción, en particular por las incidencias surgidas como consecuencia del cambio de sistema de pago durante el mes de agosto. También se ponían de relieve las modificaciones legales introducidas en la configuración de la prestación, que han comportado un endurecimiento de las condiciones para ser persona beneficiaria.

Este año estos problemas se han intensificado. Los motivos (impagos, demoras en la resolución, etc.) coinciden básicamente con los descritos en el año anterior, pero la cantidad de quejas y la gravedad de las situaciones descritas lleva a concluir que se ha producido un empeoramiento bajo el punto de vista de los derechos de las personas afectadas.

Por una parte, aún hay muchas personas beneficiarias de la prestación que, como consecuencia de las incidencias en el pago de alguna mensualidad del año anterior, o bien por otros motivos, aún no han cobrado las cuantías que les corresponderían. Por otra parte, también son muchas las personas que están en una situación grave de carencia de recursos, pero que no reciben la prestación económica de la renta mínima de inserción.

> **La demora en la resolución de las solicitudes de la renta mínima de inserción agrava situaciones de riesgo de exclusión social**

Las incidencias que se han tratado en relación con esta cuestión pueden agruparse en varios bloques, que tienen en común la desprotección de las personas por el impago de la prestación.

Primeramente, cabe destacar un volumen muy importante de quejas relacionadas con la demora en la resolución de la solicitud de renta mínima de inserción. En algunos casos, las personas manifiestan que los servicios sociales básicos les han informado verbalmente de que la prestación ha sido aprobada, pero no han recibido comunicación formal alguna. En otros casos, exponen que no tienen ninguna información sobre el estado del procedimiento y, en otros, señalan que les han informado verbalmente de previsiones temporales de resolución que son desorbitadas y que no se adecuan a las determinaciones legales.

La Administración apuntaba en algunos informes a un incremento del número de solicitudes y a una redefinición del perfil de personas beneficiarias a raíz de las modificaciones normativas, y también indicó que se había destinado más personal para valorar las solicitudes presentadas y resolver este problema.

El Síndic ha insistido de forma reiterada en la necesidad de respetar el plazo máximo de resolución, y ha instado a los departamentos con competencia en la materia a resolver con celeridad las solicitudes, de acuerdo con las previsiones de la normativa aplicable en cada caso. También ha expresado que el hecho de que esté en marcha una modificación de la normativa reguladora de la prestación no ampara una paralización de los procedimientos iniciados.

> **Hay que priorizar las actuaciones que permitan a las personas cubrir sus necesidades básicas**

Además, hay que valorar de forma especial la naturaleza de esta prestación, que está destinada a atender las necesidades básicas de las personas, como son alojamiento y alimentación, de las familias que no tienen otros recursos. La situación de las personas que solicitan una prestación de renta mínima de inserción es de máxima vulnerabilidad, y el retraso en la resolución y percepción de la prestación les conlleva consecuencias graves.

En el contexto actual es esencial priorizar las actuaciones que garanticen que las personas en situación de pobreza tengan acceso a los recursos que les permitan cubrir las necesidades básicas y evitar que se agraven las situaciones de riesgo de exclusión social.

Estos razonamientos también son aplicables a otros supuestos, como son las demoras en la reactivación de casos en los que la prestación

se había suspendido por cambios en la situación personal o económica de la unidad de convivencia. En la tramitación de las quejas se ha constatado que a menudo transcurre un periodo muy largo desde el momento en el que se valora favorablemente la reanudación hasta que se hace efectiva.

Esta situación comporta unos perjuicios extremadamente graves para las familias afectadas, que no pueden hacer frente a las necesidades básicas, y que, pese a que ya se ha acreditado y valorado la situación de necesidad que sufren, no saben si efectivamente comenzarán a recibir la prestación ni en qué momento. En algunos casos, además, puede comportar problemas en el seguimiento del convenio de inserción y en el cumplimiento de las obligaciones que se les exige como titulares de la prestación.

Es necesario, pues, arbitrar las medidas adecuadas para agilizar la reanudación de la prestación económica, de forma que, una vez ha finalizado la causa de la suspensión, la reactivación sea rápida. Igualmente, en caso de cambio de las circunstancias de la unidad de convivencia que impliquen una modificación del importe, debe hacerse de forma rápida para adaptarse a las nuevas condiciones y poder considerar efectivamente atendidas las necesidades básicas.

Queja 01810/2012

La persona interesada formula una queja por la falta de resolución de una solicitud de modificación del importe de la prestación que había presentado cinco meses antes.

El Departamento de Empresa y Ocupación informa que se ha valorado favorablemente la modificación y que está pendiente de que la Comisión Interdepartamental de la Renta Mínima de Inserción adopte la resolución correspondiente.

El Síndic constata que en este caso, y en otros similares, han transcurrido muchos meses desde el momento en el que se valoró favorablemente el incremento de la prestación y, por lo tanto, la necesidad de una adaptación de la cuantía. En consecuencia, recomienda al Departamento, por una parte, que adopte las medidas adecuadas para atender estas situaciones, tanto en cuanto a la resolución de los expedientes como en cuanto a la disponibilidad presupuestaria adecuada para atender las demandas en estos procedimientos; y por otra parte, que resuelva cuanto antes mejor los casos planteados, actualice su cuantía y efectúe el abono de los retrasos correspondientes.

Queja 04929/2012

La persona interesada es perceptora de la prestación de renta mínima de inserción desde comienzos de año. Presenta queja porque no se le han abonado íntegramente las mensualidades que le corresponderían desde la fecha de efectos, fijada seis meses antes.

El Síndic pone de relieve la demora en el pago, situación que ha comportado a la persona interesada perjuicios graves y el hecho de que ha presentado varias reclamaciones por este motivo, sin haber recibido respuesta alguna.

El Síndic destaca la naturaleza de la prestación y sugiere al Departamento que tome las medidas oportunas para efectuar el abono correspondiente de las mensualidades pendientes.

La revisión de los expedientes de renta mínima de inserción

En el año 2011 la Generalitat inició un proceso de revisión para comprobar si las personas que tenían concedida la renta mínima de inserción continuaban cumpliendo con los requisitos para ser beneficiarias. Paralelamente, el Síndic comenzó a recibir un volumen muy elevado de quejas de personas que habían dejado de recibir la prestación y que planteaban su desacuerdo por motivos y circunstancias diversas.

El Síndic abrió una actuación de oficio para evaluar el desarrollo de este proceso, y la posible afectación en los derechos de las personas interesadas y en la consecución de la finalidad última de la prestación, que es evitar la exclusión social. Paralelamente, se ha hecho una valoración individualizada de cada uno de los casos planteados en las quejas. Como resultado de este proceso, se han detectado varias disfunciones que en ocasiones han comportado lesiones de derechos de las personas.

Es preciso tener en cuenta primeramente la facultad de la Administración de controlar el cumplimiento y el mantenimiento, por parte de las personas beneficiarias, de los requisitos establecidos. La concesión y el disfrute de la renta mínima de inserción, según es definida por la normativa vigente, no son incondicionados. La persona beneficiaria debe cumplir con los requisitos y las obligaciones establecidas y la Administración puede realizar las actuaciones de comprobación oportunas para asegurar el cumplimiento de la finalidad de la prestación. Ahora bien, eso debe hacerse con respeto a los principios que configuran una buena práctica administrativa y desde una perspectiva de no afectar a los derechos de las personas.

> **La comprobación de los requisitos de la prestación debe conjugarse con una buena práctica administrativa**

La valoración de las incidencias constatadas pone de manifiesto, en primer lugar, que habría sido conveniente una mejor programación del proceso de revisión. Por una parte, porque se inició en un momento en el que se habían producido cambios que afectaban directamente a las obligaciones de las personas beneficiarias. Por otra parte, por el volumen de expedientes y personas afectadas, lo que comportó grandes dificultades para los profesionales de atención directa al público, tanto de los servicios sociales básicos como de la Generalitat, que en último extremo se tradujo en situaciones de desinformación para las personas afectadas.

También se ha observado un incumplimiento frecuente del plazo de resolución de los recursos interpuestos. Probablemente, este retraso está causado por el volumen elevado de expedientes que se revisaron en un periodo relativamente corto, pero en todo caso implica una dilación durante la cual la persona no recibe la prestación.

En segundo lugar, el contenido de las resoluciones adoptadas en muchos casos en los que se ha acordado la suspensión o la extinción de la prestación tampoco ha respetado convenientemente el principio de motivación. Así, aunque se hacía referencia al incumplimiento de los requisitos establecidos, no se especificaban los datos concretos tenidos en cuenta.

> **Hay que motivar convenientemente las resoluciones de suspensión de la ayuda**

Una motivación clara y detallada es un elemento especialmente relevante en supuestos en los que se está privando a las personas de una prestación esencial para la cobertura de las necesidades básicas. Por este motivo, el Síndic ha instado al Departamento de Empresa y Ocupación a subsanar estas carencias y a mejorar el contenido de las resoluciones administrativas en estos casos, de forma que las personas puedan ejercer su derecho de defensa con suficientes garantías.

Además, en algunos casos se han producido suspensiones de la prestación que, a criterio de esta institución, no están suficientemente fundamentadas. Por ejemplo, cuando se basaban en viajes realizados antes de la entrada en vigor del nuevo régimen legal de la prestación. Cabe añadir que en algunos supuestos la Administración retomó el pago, pero con una fecha de efectos posterior que no estaba justificada.

El Síndic ha recomendado que se haga una evaluación individualizada de cada caso y que se anule la suspensión si se comprueba que se ha hecho de forma incorrecta con el pago correspondiente.

Finalmente, la Administración indicaba que durante este proceso se habían habilitado mecanismos para asegurar la comunicación de las situaciones de urgencia, y que se habían atendido todas las peticiones en las que se acreditaba la urgencia por el elevado riesgo de emergencia social.

Sin embargo, algunos casos planteados en las quejas ponen de manifiesto que, pese a que los profesionales de los servicios sociales habían comunicado una posible situación de pobreza extrema, no se atendieron de forma rápida estas situaciones y, meses después, aún no se había reanudado el pago.

Por todo eso, el Síndic ha insistido en la necesidad de una gestión correcta y eficiente de los procedimientos de renta mínima de inserción y, por consiguiente, de subsanar con celeridad las incidencias y anomalías que se hayan producido. La imposibilidad de las personas de atender las necesidades más elementales, como son la alimentación y la vivienda, puede agravar procesos de exclusión social, y evitar estas situaciones es precisamente el objetivo de la renta mínima de inserción.

Queja 07403/2011

La promotora de la queja se dirige al Síndic por la disconformidad con la resolución por la que se suspende la prestación económica por viajar fuera del país durante unos días. Ha presentado un recurso contra esta decisión, que considera injustificada porque había comunicado previamente el viaje a los servicios sociales encargados del seguimiento del caso y ha cumplido y continúa cumpliendo con todos los requisitos y compromisos asumidos.

A la vista de los informes aportados, el Síndic entiende que incluso en el supuesto de que se considerasen aplicables las nuevas condiciones establecidas para esta prestación, se daban las circunstancias en las que se posibilita la salida fuera de Cataluña, y que no podía considerarse que la persona interesada hubiese incumplido sus obligaciones.

Por ello, ha sugerido al Departamento de Empresa y Ocupación que a la mayor brevedad resuelva el recurso interpuesto por la persona interesada, lo estime y reanude el pago de la prestación sin más dilación.

Queja 07682/2011

La persona interesada presenta una queja porque ha dejado de recibir la prestación. Indica que desconoce los motivos de esta suspensión y que necesita la prestación para atender las necesidades básicas de la familia.

De la información recibida se desprende que la suspensión de la prestación se deriva de cambios en la situación económica de la familia por la percepción de un subsidio de desempleo de cuantía superior.

El Síndic constata que la resolución no explicita datos importantes, como son los ingresos tenidos en cuenta, el periodo al que corresponden o el límite aplicable. Por ello, recuerda al Departamento de Empresa y Ocupación que la motivación de los actos administrativos es un elemento esencial de la buena práctica administrativa y una garantía para las personas interesadas; y le insta a mejorar el contenido de las resoluciones en estos procedimientos, de forma que en casos de denegación, extinción o suspensión por motivos económicos se expresen los datos que se han tenido en cuenta.

La atención de las personas mediante los servicios sociales básicos

Los servicios sociales, según los configura la Ley 12/2007, de 11 de octubre, tienen como finalidad asegurar el derecho de las personas a vivir dignamente mediante la cobertura de sus necesidades personales básicas y de las necesidades sociales.

Dentro del sistema de servicios sociales, los servicios sociales básicos asumen un papel primordial, ya que les corresponde detectar las situaciones de necesidad, informar, orientar y asesorar a las personas sobre los recursos sociales a que pueden acceder, hacer el diagnóstico social, promover medidas de inserción social, laboral y educativa, y gestionar las prestaciones de urgencia social, entre otras funciones.

Las consecuencias de la grave crisis económica de estos años han comportado un incremento de la demanda de ayudas públicas y han hecho que muchas personas y familias se hayan visto arrastradas al sistema de protección social. Esta situación comporta una mayor presión para los servicios sociales básicos, que constituyen el primer nivel de acceso al sistema público de servicios sociales y el más próximo a la ciudadanía.

> **Los servicios sociales básicos deben ofrecer información detallada y precisa sobre los recursos disponibles**

Así, son varias las quejas recibidas en relación con la actuación de los servicios sociales básicos. En algunos casos las quejas se plantean por disconformidad con la atención recibida por parte de los profesionales; en otros (a mayoría) las personas interesadas expresan su insatisfacción por la denegación de alguna ayuda económica concreta o, en general, por la falta de apoyo ante una situación de necesidades asistenciales y de falta de recursos.

En estos casos, el Síndic evalúa las actuaciones llevadas a cabo por los servicios sociales básicos y, si procede, orienta a las personas sobre el procedimiento a seguir para que puedan acceder a las ayudas adecuadas.

Dado el papel de los servicios sociales básicos en el asesoramiento a las personas, en la gestión de las prestaciones y en la orientación sobre el acceso a los servicios especializados, es especialmente relevante que se ofrezca a las personas una información esmerada, detallada y precisa sobre los recursos a los que pueden tener acceso en cada caso y sobre los requisitos exigidos. Igualmente, es imprescindible una coordinación eficiente entre los diferentes servicios, a fin de dar respuesta a otras problemáticas específicas que en ocasiones van paralelas a las demandas de apoyo económico.

En ocasiones también hay que reforzar el conocimiento de las personas demandantes de apoyo de sus deberes, tanto en lo que concierne a la obligación de facilitar a los servicios sociales la información imprescindible para valorar la situación como a la implicación en el proceso de inserción y en el cumplimiento del plan de trabajo establecido, a fin de asegurar el éxito del proceso.

> **Es precisa una coordinación eficiente entre los diferentes servicios a fin de dar respuesta a problemáticas específicas**

Finalmente, también es importante el establecimiento de criterios homogéneos sobre la competencia de unos servicios u otros para atender a las personas que solicitan la actuación de los servicios sociales. El Síndic ha tenido la ocasión de tratar esta cuestión en el caso del Ayuntamiento de Barcelona, tras algunas quejas de personas que manifestaban una situación de desatención por parte de algún centro de servicios sociales. En algún caso, la persona requería la atención de un centro de Barcelona porque estaba empadronada allí, pese a que vivía en otro municipio; en otros casos, la persona residía efectivamente en Barcelona, pero solicitaba la atención de un centro diferente al que correspondería territorialmente a su domicilio.

El Síndic abrió una actuación de oficio para valorar la posible divergencia de criterios entre los centros de servicios sociales para definir su competencia en relación con los casos que se les presentan.

De la información facilitada por el Ayuntamiento de Barcelona, se desprendía que, a todos los efectos, se prioriza la residencia efectiva de la persona

demandante, especialmente, pero no únicamente, en casos de primeras atenciones.

El Síndic coincide en que el aspecto de proximidad es un elemento básico a la hora de definir los criterios de atención, pero también deben tenerse en cuenta otros factores, relacionados con la circunstancia específica en la que se presta el servicio (según se trate de una primera atención o una intervención o seguimiento del caso), así como con la planificación de los servicios y los recursos de cada área básica. En este sentido, recuerda el deber legal de inscripción en el padrón, la posibilidad de procedimientos de empadronamiento sin domicilio fijo y la función del padrón como instrumento de planificación.

Por ello, recuerda que, a todos los efectos, la competencia está determinada por el municipio en el que esté empadronada la persona que solicita la atención, si bien puede priorizarse el criterio de proximidad en los casos de primera atención. En esta primera atención debería determinarse si la persona está empadronada en el municipio en el que solicita atención, informarle sobre la distribución competencial y, si procede, realizar las gestiones pertinentes para que la persona quede registrada en el padrón municipal, teniendo en cuenta, además, que es de aplicación el empadronamiento sin domicilio fijo.

Eso además de las necesidades concretas y urgentes que puedan detectarse en casos concretos en los que el equipo de atención social primaria considere imprescindible alguna medida o intervención inmediata y urgente o en casos excepcionales en los que, de acuerdo con el criterio profesional, sea más aconsejable mantener la atención al margen de la situación de empadronamiento del usuario.

Queja 00224/2012

La persona interesada presenta una queja sobre la actuación de los servicios sociales de Badia del Vallès. Manifiesta que no han querido tramitar ninguna ayuda pese a que se encuentra en una situación muy precaria, ya que vive en un coche y no tiene recursos económicos.

El Ayuntamiento informa que las circunstancias de empadronamiento de la persona interesada no se correspondían con la situación real y que posteriormente la persona interesada se trasladó a otro municipio.

El Síndic considera que la intervención de los servicios sociales debería haberse orientado a lograr que el padrón municipal reflejase el domicilio en el que realmente vivía la persona interesada, y que se le habría podido proponer el empadronamiento como persona sin techo, lo que habría permitido tramitar la solicitud de renta mínima de inserción que solicitaba y proponer las intervenciones del plan de trabajo de apoyo psicosocial.

Queja 05262/2012

Dos hermanas presentan una queja por disconformidad con el trato recibido de los servicios sociales de Sant Boi de Llobregat porque no les han facilitado las ayudas que necesitan.

El Ayuntamiento informa de las actuaciones realizadas (ayuda para alimentos y solicitud de una renta mínima de inserción) y también que las jóvenes rechazaron una contratación laboral de tres meses porque querían continuar sus estudios. Señala que después de eso las personas interesadas no volvieron a contactar con servicios sociales.

El Síndic recuerda a las promotoras de la queja la necesidad de que se impliquen activamente en el plan de trabajo establecido.

Asimismo, recuerda al Ayuntamiento que debería darse respuesta a otros problemas relacionados con una situación de maltrato del que supuestamente eran víctimas. Y también, dada la prioridad expresada para continuar los estudios, cabría la necesidad de valorar si es posible la continuación de los estudios sin una inserción laboral inmediata. Finalmente, recomienda que los servicios sociales contacten con las personas interesadas a fin de realizar un seguimiento de la situación actual.

Condiciones de funcionamiento de los centros residenciales

Dentro del conjunto de servicios especializados que atienden a las personas en función de sus necesidades específicas los servicios de carácter residencial juegan un papel destacado. Estos centros constituyen en muchos casos la única alternativa a su domicilio cuando, por razón de sus condiciones, necesitan una atención integral que no puede ser prestada por los familiares o por profesionales en el domicilio.

En estos casos el centro residencial se convierte en el nuevo hogar de las personas, donde tienen que recibir el apoyo que necesitan para las actividades básicas de la vida diaria y donde hay que potenciar su desarrollo, con una orientación de las actividades dirigida a la satisfacción personal.

La situación de estas personas, ya sean ancianos o personas con discapacidad, es a menudo de extrema vulnerabilidad. A las limitaciones derivadas de la situación de dependencia se añade el hecho de vivir en un espacio limitado y a menudo un desconocimiento de sus derechos.

> **Hay que respetar el derecho de los usuarios de los centros a mantener relación con el entorno familiar y social**

En estas condiciones es especialmente necesario garantizar los derechos de las personas usuarias de centros residenciales. La normativa de servicios sociales así lo ha previsto, y la Ley 12/2007, de 11 de octubre, regula de forma específica los derechos de las personas usuarias de servicios residenciales y diurnos. El control de estos centros corresponde a los servicios de inspección del Departamento de Bienestar Social y Familia, que en cumplimiento de su función comprueban el cumplimiento de las condiciones de funcionamiento del centro y el respeto a los derechos de las personas usuarias, entre los que está recibir servicios de calidad.

El Síndic también ha recibido algunas quejas concretas relativas al funcionamiento de estos centros para ancianos y para personas con discapacidad. En la tramitación de estas quejas el Síndic ha sido informado sobre las actuaciones inspectoras llevadas a cabo para comprobar las deficiencias alegadas y sobre las medidas correctoras que en cada caso se han adoptado.

Los motivos o las carencias planteadas en las quejas son diversos, como son el incumplimiento de los requisitos de ingreso o la privación del contacto con los familiares. Si bien estas situaciones no pueden calificarse como una deficiencia generalizada, deben valorarse como graves. El respeto a los derechos de los usuarios de estos servicios es primordial, y entre estos derechos está considerar como domicilio propio el establecimiento residencial donde viven y mantener su relación con el entorno familiar y social.

También se ha tratado alguna queja en la que se denunciaba la existencia de maltratos a personas residentes en un centro residencial para personas con discapacidad por parte de algunos trabajadores, así como maltratos a trabajadores por parte de la dirección del centro.

> **La consecución de un nivel de calidad óptimo en los servicios residenciales depende, entre otros, de la organización laboral**

En este tipo de quejas a menudo se constata la dificultad de investigar o probar los hechos que se denuncian, porque la mayoría de veces no se dispone de pruebas concluyentes y las versiones de las partes afectadas son contradictorias. En cualquier caso, es imprescindible que las administraciones afectadas inicien de oficio un procedimiento interno de investigación para aclarar los hechos y corregir posibles actuaciones incorrectas.

Otro aspecto relevante en este ámbito es el relativo a las contenciones físicas y farmacológicas. En este sentido, es importante que, además de aplicar los protocolos y registros establecidos normativamente, se analice su funcionamiento y se trabaje para mejorar la atención a las personas.

La consecución de un nivel de calidad óptimo en los servicios residenciales depende de múltiples factores, entre los que están las condiciones materiales del centro, la disponibilidad del personal suficiente y adecuado para atender de forma individualizada a las personas usuarias y la organización del trabajo.

Así, las condiciones de trabajo pueden influir decisivamente sobre la salud de los trabajadores. Teniendo en cuenta que el trabajo del personal de atención directa en estos centros es de una gran intensidad, es importante, por ejemplo, el establecimiento de un periodo de rotación adecuado que reduzca la posible afectación de la salud laboral de estos profesionales.

Queja 06689/2011

La persona interesada presenta una queja sobre el funcionamiento de un centro residencial para ancianos. Manifiesta que su tío ha sido ingresado a instancias de otro familiar, sin su consentimiento, y que no puede recibir visitas ni llamadas de parientes y amigos.

El Departamento de Bienestar Social y Familia informa sobre las actuaciones inspectoras realizadas, en las que se detectaron varias irregularidades que posteriormente fueron subsanadas, así como sobre las circunstancias del ingreso del anciano.

El Síndic recomienda que se realice un seguimiento periódico y exhaustivo de este centro. En cuanto a la situación particular de esta persona, considera que no se ha cumplido la normativa en lo que concierne al ingreso en un establecimiento residencial, y recuerda que debe respetarse el derecho de la persona de considerar el centro como domicilio propio y de mantener su relación con el entorno familiar y social. Así pues, sugiere al Departamento que emprenda nuevas actuaciones para aclarar las circunstancias del ingreso y que, si procede, incoe un expediente sancionador.

Queja 06640/2011

Un grupo de antiguos trabajadores de un centro residencial para personas con discapacidad formula una queja en relación con varias irregularidades en el centro. Manifiesta, entre otras cosas, que se han producido maltratos físicos y psíquicos a los residentes por parte de algunos trabajadores y que también se han producido maltratos de la dirección a algunos trabajadores.

A la vista de la información obtenida, el Síndic recomienda al Departamento de Bienestar Social y Familia que se realice una nueva visita de inspección al centro, en un horario diferente, y que se realice un seguimiento exhaustivo de los procesos de contención.

También sugiere modificaciones en las condiciones materiales y los espacios del centro, con la instalación de un sistema de aviso adaptado a las características de las personas usuarias, la reducción del número de camas por habitación, la mejora en el mobiliario, etc.

Finalmente, recomienda que se estudie un sistema opcional de rotación semestral del personal de atención directa y se complemente el personal del turno de noche.

Las ratios de personal en los centros residenciales para personas con discapacidad

El Síndic ha tratado varias cuestiones relacionadas con los servicios destinados a personas con discapacidad. Uno de los temas que ha merecido una actuación específica hace referencia a las condiciones de los servicios residenciales y de atención diurna, y en particular, la flexibilización de las ratios de personal de estos centros.

El Síndic abrió una actuación de oficio a comienzos de año sobre esta cuestión a raíz de la aparición en la prensa de algunas noticias sobre la firma, en diciembre de 2011, de un acuerdo entre el Instituto Catalán de Asistencia y Servicios Sociales y varias entidades representativas del sector de atención a las personas con discapacidad. El objeto del acuerdo, según la información publicada, era la flexibilización de las ratios establecidas en la Cartera de Servicios Sociales para este tipo de servicios.

Según la información obtenida, el acuerdo tenía como antecedente una decisión de la Administración de aplicar una reducción en los módulos económicos de las prestaciones de servicio para personas con discapacidad en residencias y en hogares residencia, y de congelarlos para los centros de atención diurna. Esta decisión se comunicó a las entidades en julio de 2011.

> **Debe garantizarse la participación ciudadana y de los sectores afectados en la revisión de la Cartera de Servicios Sociales**

Posteriormente, después de un debate con organizaciones del sector, en diciembre de 2011 se firmó un acuerdo entre el Instituto Catalán de Asistencia y Servicios Sociales y estas organizaciones. En este acuerdo, como medida compensatoria, se preveía la reducción de las ratios correspondientes a estos servicios hasta un máximo de un 8%, con autonomía de cada centro para aplicarla en las áreas donde se considerase conveniente, pero siempre garantizando la calidad de los servicios y la viabilidad económica.

Más tarde la Ley 1/2012, del 22 de febrero, de Presupuestos de la Generalitat para el 2012, prorrogó la Cartera de Servicios Sociales, y estableció que mientras no se aprobase la nueva cartera, los criterios funcionales aplicables a los centros residenciales y diurnos de gente de la tercera edad y de personas con discapacidad podían ser determinados por el departamento competente en materia de servicios sociales, mediante una disposición reglamentaria.

Finalmente, en el mes de mayo se publicó la Orden BSF/127/2012, de 9 de mayo, por la que se actualizan el coste de referencia, el módulo social y el copago, así como los criterios funcionales de las prestaciones de la Cartera de Servicios Sociales para el ejercicio 2012. Esta disposición recoge el contenido del mencionado acuerdo.

Después de mantener varios contactos con organizaciones que gestionan centros de atención a personas con discapacidad y de valorar la información facilitada sobre el caso por el Departamento de Bienestar Social y Familia, el Síndic consideró que el proceso seguido para la regulación de los criterios funcionales aplicables presentaba algunas carencias. En concreto, porque, aunque el acuerdo tuviese finalmente cobertura en la mencionada orden, la forma en la que se había llevado a cabo la regulación de estos criterios funcionales no se ajustaba al modelo de participación y al proceso de revisión de la Cartera de Servicios Sociales previsto por la Ley.

> **Bienestar Social debe avanzar en el desarrollo del Plan de calidad de servicios sociales de Cataluña**

La Ley 12/2007, de 11 de octubre, de Servicios Sociales, incorpora la participación cívica entre los principios que deben regir el sistema público de servicios sociales. En coherencia con ello, también prevé que en la revisión de la Cartera de Servicios Sociales debe garantizarse la participación cívica del sector.

En este caso, a pesar de que se ha pretendido subsanar este incumplimiento, el proceso participativo se ha realizado después de la toma de la decisión unilateral por parte del Gobierno, que, según indican las fechas del pro-

ceso, fue anterior a la entrada en vigor de la regulación normativa.

Así, la referida orden se sometió a un periodo de información pública, así como a informe del Consejo General de Servicios Sociales antes de su aprobación, pero este proceso se hizo después del acuerdo y de la Ley de Presupuestos que daba cobertura a esta modificación.

El Síndic ha destacado la importancia de mantener y potenciar el espíritu de consenso y el criterio de participación que comportó la Ley de Servicios Sociales y que sustenta el modelo de servicios sociales vigente. Por ello, ha recordado que la revisión de la Cartera de Servicios Sociales debe garantizar un consenso con el sector y tener en cuenta los informes de los órganos de consulta que garantizan la base científica de la actuación del Sistema Catalán de Servicios Sociales.

Desde otro punto de vista, hay que tener en cuenta que la calidad también es un principio rector del sistema de servicios sociales y un derecho de las personas usuarias. El Síndic ha recomendado al Departamento de Bienestar Social y Familia que avance en el desarrollo del Plan de calidad de servicios sociales de Cataluña y que establezca medidas de control y seguimiento para garantizar que los ajustes en los centros no afecten a la calidad de los servicios.

Actuación de oficio 00407/2012

El Síndic abrió una actuación de oficio a raíz de la información publicada en la prensa sobre un acuerdo entre el Instituto Catalán de Asistencia y Servicios Sociales y las organizaciones mayoritarias que gestionan centros de atención residencial y diurna para personas con discapacidad. El acuerdo posibilitaba la flexibilización en las ratios de personal establecidas en la Cartera de Servicios.

El Departamento de Bienestar Social y Familia informó que el acuerdo se había tomado con carácter transitorio, teniendo en cuenta la coyuntura económica y social del momento y la necesaria garantía de la calidad de los servicios, y también que los criterios funcionales aplicables a los centros serían objeto de regulación reglamentaria, al amparo de la Ley de Presupuestos para el año 2012.

Posteriormente, en aplicación de esta ley, se publicó la Orden BESF/127/2012, de 12 de mayo, que incorporaba la posibilidad de la flexibilización contenida en el acuerdo, siempre garantizando la calidad de los servicios que se prestan.

Después de valorar el caso, el Síndic recordó al Departamento que las medidas acordadas no podían considerarse aplicables hasta la entrada en vigor de la Orden, y que en el proceso de revisión de la Cartera de Servicios Sociales debe garantizarse la participación cívica de acuerdo con lo que prevé la Ley de Servicios Sociales. También sugirió que se agilizase el desarrollo del Plan de calidad de los servicios sociales y que se estableciesen medidas de control y seguimiento para garantizar la calidad de los servicios.

Inserción laboral de las personas con discapacidad

En el camino hacia la igualdad de oportunidades y la plena integración de las personas con discapacidad la integración laboral constituye un elemento relevante. El ordenamiento jurídico incluye el mandato a los poderes públicos para que desarrollen políticas públicas para promover la incorporación de las personas con discapacidad al mercado de trabajo y se han diseñado varias fórmulas para lograrlo.

El desarrollo de este proceso se ha hecho en buena parte mediante el apoyo económico de las administraciones a las empresas que emplean a personas con discapacidad y a las entidades que realizan proyectos de apoyo. La situación económica actual, que ha determinado restricciones presupuestarias generales, también ha tenido una incidencia importante en esta materia.

La reducción de la partida presupuestaria estatal destinada a políticas activas de ocupación dedicadas a la integración de las personas con discapacidad y trastorno mental dio lugar a una actuación del Síndic para evaluar la afectación de los derechos de este colectivo. Las entidades representativas del sector pusieron de manifiesto que esta restricción comprometía la viabilidad de los centros especiales de trabajo y la de los puestos de trabajo de las personas con discapacidad.

> **Hay que adoptar medidas inmediatas para proteger la inserción laboral de las personas con discapacidad y trastorno mental**

La pérdida de puestos de trabajo protegidos comportaría un perjuicio evidente para las personas con discapacidad, ya que les dificulta la integración plena en la sociedad y les priva de la oportunidad de mantener una relación interpersonal basada en el reconocimiento de su trabajo y de sus capacidades.

Pero la repercusión de este fenómeno es aún más amplia, ya que también afecta a sus familias, que a menudo han tenido que realizar esfuerzos importantes para el crecimiento y la educación de sus hijos, con la finalidad de integrarlos en la sociedad como ciudadanos de pleno derecho. Y, finalmente, tiene una repercusión económica general, ya que la pérdida de un puesto de trabajo en este ámbito puede comportar en el futuro un coste superior en prestaciones y servicios de atención social.

Teniendo en cuenta todo ello, resulta preocupante el impacto que la reducción del gasto en este ámbito puede tener en la integración de las personas con discapacidad en la vida laboral.

No pueden obviarse las consecuencias de la crisis económica y del contexto actual, que condicionan de forma importante el desarrollo de políticas públicas. Ahora bien, los poderes públicos continúan disponiendo de la discrecionalidad necesaria para establecer, dentro de los márgenes dados, la priorización de las partidas presupuestarias y el enfoque de las políticas públicas.

Por lo tanto, es necesario que a la hora de determinar la financiación que se destina a cada política pública, los poderes públicos sean especialmente cuidadosos en la reducción presupuestaria por las consecuencias que puede comportar para los colectivos más vulnerables. También hay que preservar el cumplimiento de la normativa, de forma que la reducción presupuestaria no tiene que suponer la imposibilidad de llevar a cabo una medida prevista normativamente.

> **Debe aprovecharse el potencial del trabajo con apoyo como estrategia de inclusión laboral de las personas con discapacidad**

En el ámbito de la discapacidad, las administraciones deben continuar adoptando todas las medidas de discriminación positiva que tengan a su alcance para cumplir con el mandato de protección, promoción e integración de las personas, con el objetivo de remover los obstáculos y de perseverar en la consecución de la igualdad material de este colectivo.

Por ello, sin perjuicio de las competencias de otras administraciones en la materia, el Síndic ha instado a la Generalitat, en ejercicio de su

potestad de fomento, a continuar con la política de subvenciones y ayudas dirigidas a la inserción laboral de las personas con discapacidad y trastorno mental, en todas las modalidades posibles.

Bajo el punto de vista de las diferentes modalidades de inserción laboral de las personas con discapacidad, también se ha tratado alguna queja que cuestionaba el tratamiento diferente que tienen estas modalidades en cuanto a las medidas de financiación pública a que pueden acceder. En concreto, se planteaba la diferencia entre las subvenciones que pueden recibir las entidades que realizan trabajo con apoyo y los centros especiales de trabajo, mediante las unidades de apoyo a la actividad profesional en los servicios complementarios de ajuste personal y social.

El trabajo con apoyo entronca directamente con el objetivo de integración de las personas con discapacidad en el sistema ordinario de trabajo y es una estrategia eficaz para conseguirla.

Esta modalidad no ha tenido un desarrollo tan importante como los centros especiales de trabajo, pero el Departamento de Empresa y Ocupación ha manifestado la voluntad de impulsar la inserción de las personas con discapacidad en el mercado ordinario y de mejorar el desarrollo de las políticas de ocupación que lo favorezcan, sin perjuicio de la colaboración necesaria de la Administración estatal, con la financiación adecuada y con la revisión de la normativa actual.

Hay que esperar, por lo tanto, que se avance en esta línea y, por ello, conviene potenciar, continuar y reforzar las iniciativas que han realizado las entidades que desarrollan proyectos de trabajo con apoyo, sin perjuicio de revisar la regulación de esta modalidad de inserción y las condiciones de financiación, a fin de adecuarlo a las necesidades de las personas contratadas.

Actuación de oficio 04038/2012

El Síndic abrió una actuación de oficio para estudiar las posibles afectaciones en los derechos de las personas con discapacidad y trastorno mental como consecuencia de la reducción de la partida presupuestaria estatal destinada a políticas activas de ocupación dedicadas a su integración laboral. Esta restricción comportaría la imposibilidad de cubrir el 50% del salario mínimo interprofesional en los centros especiales de trabajo, y pondría en peligro la viabilidad de estos centros y los puestos de trabajo de las personas con discapacidad.

El Síndic ha instado a las administraciones a continuar adoptando medidas de discriminación positiva para lograr el objetivo de integración e igualdad material de las personas con discapacidad, y ha trasladado estas consideraciones al Defensor del Pueblo y al Congreso de los Diputados. También ha recomendado al Departamento de Empresa y Ocupación que adopte medidas inmediatas para continuar con la política de subvenciones y ayudas dirigidas a la inserción laboral de las personas con discapacidad.

Actuaciones de oficio

AO 00407/2012
Finalizada

Flexibilización de las ratios de los centros que prestan servicios a personas con discapacidades

Tras el acuerdo entre el ICASS y las cuatro organizaciones mayoritarias que gestionan centros de atención residencial y diurna para personas con discapacidad de flexibilizar las ratios de los centros que prestan servicios a personas con discapacidades, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para estudiar este acuerdo y las posibles afectaciones en la calidad de los servicios garantizados.

AO 02554/2012
Finalizada

Criterios utilizados por los servicios sociales de atención primaria para determinar la competencia para atender a los usuarios

Para estudiar y determinar con certeza cuáles son los criterios (registro de padrón o residencia efectiva de los usuarios) que usan los centros de servicios sociales de Barcelona para decidir sobre la competencia para atender a los usuarios, el Síndic ha considerado oportuno abrir una actuación de oficio.

AO 04038/2012
En tramitación

Afectación de los derechos de las personas con discapacidades ante la sustancial reducción presupuestaria prevista para los centros especiales de trabajo (CET)

Dada la afectación en los derechos de las personas discapacitadas ante la sustancial reducción presupuestaria prevista para los centros especiales de trabajo, el Síndic considera conveniente abrir una actuación de oficio para estudiar esta cuestión y trasladar alternativas a los poderes públicos para procurar la continuidad de la actividad de los CET.

AO 06324/2012
En tramitación

Desalojo de los asentamientos de familias de origen galaicoportugués en el distrito de Sant Martí

Tras el desalojo de los asentamientos de familias de origen galaicoportugués en el distrito de Sant Martí, el Síndic ha considerado oportuno abrir una actuación de oficio para analizar este caso y la actuación de la Administración.

AO 06945/2012
En tramitación

La situación de los cuidadores en el entorno familiar de las personas dependientes a partir de la entrada en vigor del Real Decreto Legislativo 20/2012, de 13 de julio

Dada la importancia de los cambios que comportará la reforma de la Ley de la dependencia, mediante el Real Decreto-ley 20/2012, especialmente en cuanto a la financiación de las prestaciones vinculadas a la situación de dependencia y a la configuración de la prestación económica por atención en el entorno familiar, el Síndic ha considerado oportuno iniciar esta actuación de oficio.

AO 07712/2012
En tramitación

Seguimiento del cumplimiento de la sugerencia de agilizar el abono de las prestaciones por niño a cargo

El Síndic abre una actuación de oficio para estudiar el cumplimiento de la sugerencia aceptada de agilizar el abono de las prestaciones por niño a cargo.

Visitas de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura (ACPT)

Fecha	Lugar
14/02/2012 En seguimiento	**Centro Riudeperes** En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita este centro para conocer su funcionamiento de cara a garantizar que el trato que se da a las personas atendidas es el adecuado.
11/07/2012 En seguimiento	**Residencia y Centro de Día Poblenou** En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita este centro para conocer su funcionamiento de cara a garantizar que el trato que se da a las personas atendidas es el adecuado.

11. TRABAJO Y PENSIONES

Trabajo y pensiones en cifras

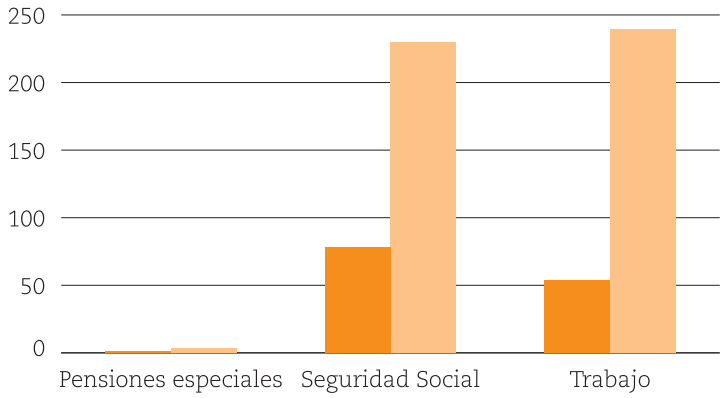
La incidencia de la crisis y la recesión económicas en el deterioro de las políticas activas de ocupación

Actuaciones de oficio

Trabajo y pensiones en cifras

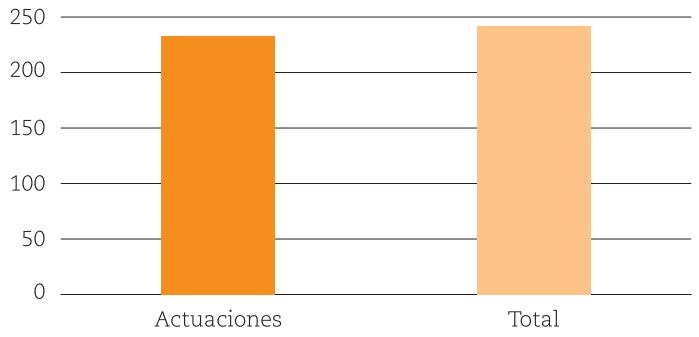
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2012

Trabajo y pensiones	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Pensiones especiales	1	-	3	4
Seguridad Social	78	-	230	308
Trabajo	152	2	239	393
Total	**231**	**2**	**472**	**705**



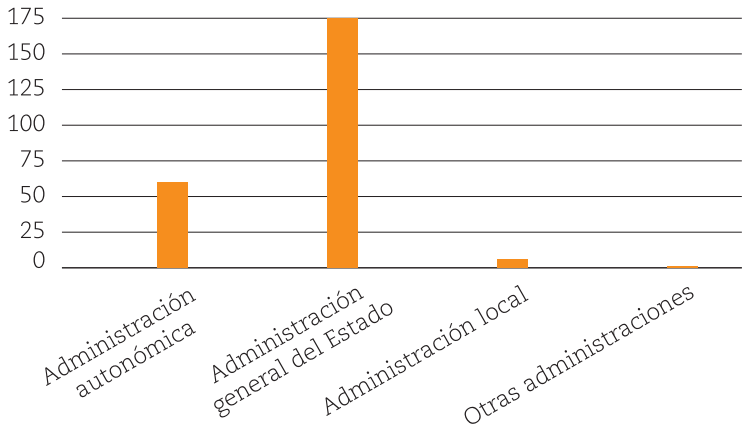
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	Actuaciones	Total
Una administración afectada	225	225
Dos administraciones afectadas	7	14
Tres administraciones afectadas	1	3
Total	**233**	**242**



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2012

Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	Total
Administración autonómica	58	2	60
Administración general del Estado	175	-	175
Administración local	6	-	6
Otras administraciones	1	-	1
Total	**240**	**2**	**242**



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2012

	< 2012	2012	Total	
Actuaciones en tramitación	**-**	**36**	**36**	**11,88%**
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	-	36	36	11,88%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	-	-	-	0%
Actuaciones finalizadas	**69**	**194**	**263**	**86,80%**
Actuación correcta de la Administración	39	22	61	20,13%
- Antes de la investigación del Síndic	15	7	22	7,26%
- Después de la investigación del Síndic	24	15	39	12,87%
Acepta la resolución	12	2	14	4,62%
Acepta parcialmente la resolución	-	-	-	0%
No acepta la resolución	-	-	-	0%
Obstaculización	-	-	-	0%
No colabora	-	-	-	0%
Desistimiento del promotor	2	5	7	2,31%
Trámite con otras instituciones	16	165	181	59,74%
No admitida	**1**	**3**	**4**	**1,32%**
Total	**70**	**233**	**303**	**100%**

Actuaciones finalizadas y no admitidas

e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

Acepta la resolución	14	100%
Acepta parcialmente la resolución	-	0%
No acepta la resolución	-	0%
Total	**14**	**100%**

La incidencia de la crisis y la recesión económicas en el deterioro de las políticas activas de ocupación

1. La revocación y eventual devolución de las subvenciones

Han sido varias las quejas sobre el otorgamiento y la posterior revocación de subvenciones para la promoción de la ocupación autónoma, debido a la revisión de los expedientes y la verificación del cumplimiento de las bases reguladoras que rigen su concesión.

Las personas beneficiarias de la concesión de las subvenciones para la promoción de la ocupación autónoma deben justificar, en el plazo de dos meses contados a partir de la recepción de la resolución de otorgamiento, el cumplimiento de la finalidad para la que se concedió la subvención y la aplicación de los fondos percibidos, mediante la presentación de la documentación correspondiente. Algunas de las personas afectadas no pueden acreditar el pago efectivo de la totalidad de los gastos, de forma que se les revoca la subvención y se les solicita la devolución de las cantidades percibidas.

Otros afectados no mantienen las cotizaciones a la Seguridad Social durante el periodo de tiempo que exigen los reglamentos para la concesión de las subvenciones, ni cumplen con las obligaciones que se les imponen, como son llevar a cabo la actividad empresarial que fundamenta la concesión de la subvención y mantenerse en alta a la Seguridad Social durante, al menos, tres años.

> **La Administración ha aceptado las sugerencias del Síndic para mejorar el reparto de los recursos en las subvenciones**

En caso de incumplimiento, salvo que se acrediten causas ajenas a la voluntad de las personas beneficiarias, y siempre y cuando se acredite una actuación inequívocamente tendente a la satisfacción de sus compromisos, los reglamentos obligan al reintegro de las subvenciones percibidas y, en el caso de falta de alta a la Seguridad Social, de forma proporcional al tiempo que quede para el cumplimiento de los tres años.

Por ello, sin perjuicio de las alegaciones que puedan formular las personas interesadas contra la resolución del procedimiento de revocación y devolución de las subvenciones, pudo verificarse la estimación y el archivo de algunos de estos procedimientos. En estos casos, el Síndic ha sugerido a la administración afectada la flexibilización de los plazos y una interpretación más flexible y benévola de la normativa, a fin de que las personas afectadas puedan aportar cualquier medio de prueba, dada la precaria situación económica en la que se encuentran, muchos de ellos percibiendo subsidios asistenciales por desempleo.

A otras personas se les ha concedido la subvención correspondiente, pero no perciben su pago.

La Dirección General de Economía Social y Cooperativa, y Trabajo Autónomo, a requerimiento del Síndic, adoptó las medidas oportunas para hacer efectivo el pago de las ayudas concedidas y no pagadas, y remitió los casos al Departamento de Economía y Conocimiento para que se efectuase la transferencia bancaria, a pesar de que no se ha hecho efectivo el pago.

Por ello, el Síndic ha sugerido a los departamentos de Empresa y Ocupación y de Economía y Conocimiento que adopten las medidas de agilización oportunas, a fin de evitar dilaciones y poder hacer efectivo el derecho de las personas afectadas a la percepción de la subvención correspondiente. Asimismo, les ha recordado que la tramitación administrativa debe llevarse a cabo de acuerdo con los principios de economía, celeridad, eficacia y, en caso de circunstancias excepcionales que impidan su funcionamiento normal, se informe a las personas afectadas de los motivos de la demora.

Por otra parte, en lo que concierne a la gestión de las subvenciones, el Síndic ya había iniciado una actuación de oficio y había formulado una serie de sugerencias sobre esta cuestión, a fin de mejorar el reparto de los recursos (con una rebaja de los importes máximos y un mayor acceso cuantitativo) y la información facilitada en el momento de la solicitud, sugerencias que fueron aceptadas por el mencionado departamento.

Por ello, pese a que durante el año 2012 se hayan rebajado los importes máximos de las subvenciones (lo que ha supuesto que el número de solicitudes no atendidas por falta de presupuesto haya disminuido con respecto a años anteriores) y que se haya dado la información correspondiente sobre la posibilidad de

agotamiento de la partida presupuestaria, el Síndic ha continuado sugiriendo que se mantengan las buenas prácticas adoptadas por la Dirección General del Departamento de Empresa y Ocupación, a fin de evitar perjuicios a las personas interesadas.

2. El cierre de las residencias de tiempo libre y la redistribución del personal

La crisis y recesión económicas también han afectado a las residencias de tiempo libre de Lès (Val d'Aran), de Llançà (Alt Empordà) y la ciudad de reposo y de vacaciones de Tarragona, destinadas a procurar al conjunto de trabajadores, en activo o jubilados, y a sus familias, la posibilidad de disfrutar de vacaciones y tiempo libre con unas contraprestaciones inferiores a los precios de mercado.

El Departamento de Empresa y Ocupación determinó el cese de la actividad de las tres residencias porque eran deficitarias y acordó la redistribución del personal laboral fijo entre el mencionado departamento u otros.

La afectación del cierre no sólo ha provocado la rescisión de los contratos temporales y los del personal eventual e interino, sino que ha menguado las plazas de turismo social de los trabajadores en Cataluña.

> **El Síndic sugirió que se agilizase la recolocación del personal afectado por el cierre de las residencias**

La redistribución de los funcionarios y trabajadores fijos de las tres residencias ha comportado la intervención del Síndic con motivo de algunas quejas, así como la apertura de una actuación de oficio.

Así, el Síndic se dirigió al Departamento de Empresa y Ocupación para conocer la gestión de la redistribución del personal laboral fijo de las tres residencias de tiempo libre de Cataluña, así como la situación actual de todos los trabajadores afectados por el cierre.

Dada la problemática y los compromisos del Departamento con el Comité Intercentros sobre la distribución del personal laboral fijo, el Síndic sugirió que en todos los casos pendientes de resolución, se agilizase la redistribución y recolocación del personal y se respetase la cláusula de garantía de los contratos laborales, que se basa en el principio de estabilidad de la relación laboral y debe respetar las diferentes condiciones individuales, reconocidas de forma expresa al personal laboral afectado.

Así, el Síndic sugirió que se garantizase la redistribución de efectivos con la consideración de traslado forzoso, de acuerdo con el artículo 13.2.a del 6º Convenio del personal laboral de la Generalitat, procurando facilitar la vacante más próxima a la residencia del trabajador/a, entre otras compensaciones e indemnizaciones.

El Departamento de Empresa y Ocupación aceptó todas las sugerencias formuladas y tomó las medidas de consenso adecuadas con el Comité Intercentros para su cumplimiento.

3. Procedimiento de concesión de subvenciones para la realización de proyectos de casas de oficio

El desacuerdo con el procedimiento de una convocatoria para la concesión de subvenciones a entidades locales, con motivo de la realización de proyectos de casas de oficio fue un motivo de queja por la presunta mala práctica en la gestión del Servicio de Ocupación de Cataluña (SOC).

Las personas interesadas cuestionaban la tardanza en la resolución del otorgamiento de las subvenciones (según su opinión, un día antes del comienzo previsto para la iniciación del curso), hecho que las obligaba a perder un mes de clases. Eso perjudicaba no sólo a los alumnos, que perdían un mes de formación, sino también a los docentes, que fueron contratados un mes menos. En consecuencia, las personas interesadas solicitaron al SOC que se prolongase un mes el proyecto, dada la insuficiencia del plazo transcurrido entre el otorgamiento y el comienzo obligatorio de las casas de oficio.

El Síndic investigó el caso y verificó que los Servicios Territoriales del SOC no sólo habían informado a las personas interesadas de la valoración de los proyectos de las casas de oficio, sino que se habían puesto en contacto con las entidades promotoras con valoración positiva para constituir los grupos de trabajo prescritos reglamentariamente e iniciar los procesos de selección de personal directivo, docente, de apoyo y alumnos trabajadores.

Así, se comprobó que el calendario de selección del personal docente y de apoyo y el calendario de selección de los alumnos trabajadores se hicieron de acuerdo con lo que establecía la orden reguladora y de convocatoria para el comienzo de las casas de oficio.

Hay que agilizar las subvenciones de proyectos de casas de oficio de acuerdo con los calendarios de creación de los grupos de trabajo

La investigación del Síndic concluyó que el procedimiento desarrollado por el SOC se ajustó a la normativa aplicable y que las entidades promotoras con proyectos con valoración positiva estaban informadas y eran conocedoras de las circunstancias y de la fecha máxima de la que disponían para iniciar los proyectos, de forma que pudieron hacerse las primeras búsquedas de candidatos y pudieron constituirse los grupos de trabajo con antelación.

Sin embargo, puesto que la queja de las personas interesadas remarcaba el hecho de que la resolución de otorgamiento de las casas de oficio se publicó con retraso, y dadas las posibles consecuencias para los alumnos trabajadores y el personal docente, el Síndic sugirió al Departamento de Empresa y Ocupación que, en próximas convocatorias de subvenciones de casas de oficio, se adoptasen las medidas oportunas a fin de resolver el otorgamiento de las subvenciones con mayor celeridad y más coetáneamente a la fecha de las actas de valoración positiva de los programas y de la constitución de los grupos de trabajo y de los calendarios de selección del personal y de alumnos trabajadores.

Queja 06815/2011

Los promotores de la queja, miembros de un comité de empresa y de la sección sindical de una entidad municipal, expusieron el desacuerdo con el procedimiento de otorgamiento de subvenciones por parte del SOC a proyectos de casas de oficio porque, según manifestaban, se había resuelto con retraso.

A pesar de no apreciar irregularidad alguna en la actuación de la entidad gestora, el Síndic sugirió que las próximas convocatorias de subvenciones de casas de oficio se resolviesen con mayor celeridad y coetáneamente a la valoración de los programas y a la constitución de los grupos de trabajo y de los calendarios de selección del personal.

Queja 07438/2011

La persona interesada se queja de la falta de percepción de las ayudas para la promoción de la ocupación autónoma que le fueron concedidas. El Síndic se dirigió al Departamento de Empresa y Ocupación y le sugirió la agilización de la resolución del expediente y la adopción de las medidas oportunas, a fin de que la persona interesada pudiese percibir la cuantía de la subvención.

La Dirección General de Economía Social y Cooperativa, y Trabajo Social informó que se había enviado el expediente al Departamento de Economía y Conocimiento para que se agilizase su resolución.

Sin embargo, dado el retraso en la percepción efectiva de la subvención, el Síndic solicitó al Departamento de Economía y Conocimiento que adoptase las medidas oportunas, a fin de restablecer la normalidad en los pagos de las ayudas, de favorecer el desarrollo de la actividad empresarial y el espíritu emprendedor, recordándole que la tramitación administrativa debe hacerse de acuerdo con los principios de economía, celeridad y eficacia, e informando a las personas afectadas de los motivos de la demora y de las circunstancias excepcionales que puedan impedir su funcionamiento normal.

Actuaciones de oficio

AO 02827/2012
Finalizada

Constitucionalidad y estatutariedad del Real Decreto Ley 3/2012, de 10 de febrero, de Medidas Urgentes para la Reforma del Mercado Laboral

Tras el dictamen del Consejo de Garantías Estatutarias, el Síndic considera oportuno abrir una actuación de oficio para valorar la posible vulneración de derechos constitucionales en la reciente reforma del mercado laboral.

AO 04194/2012
Finalizada

Efectos del cierre de residencias de tiempo libre

El Síndic considera oportuno abrir una actuación de oficio para estudiar la gestión de la recolocación de todas las personas afectadas por el cierre de las residencias de tiempo libre.

12. TRIBUTOS

Tributos en cifras

Algunas cuestiones sobre tasas municipales

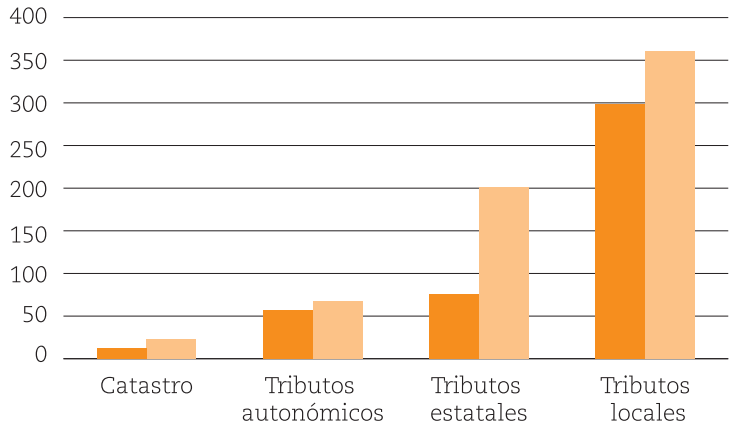
El deber de asistencia e información a los obligados tributarios

Actuaciones de oficio

Tributos en cifras

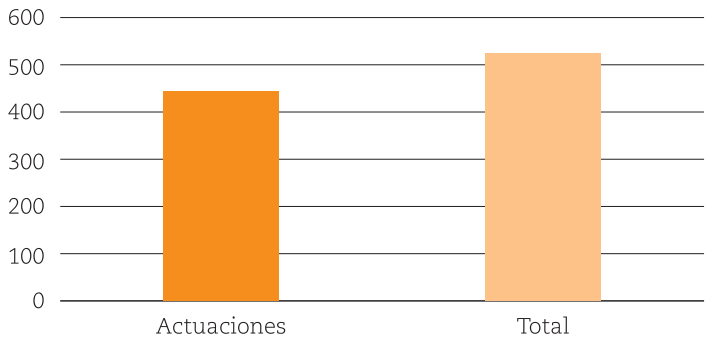
a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2012

Tributos	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Catastro	12	-	23	35
Tributos autonómicos	57	-	67	124
Tributos estatales	76	-	201	277
Tributos locales	297	1	360	658
Total	**442**	**1**	**651**	**1.094**



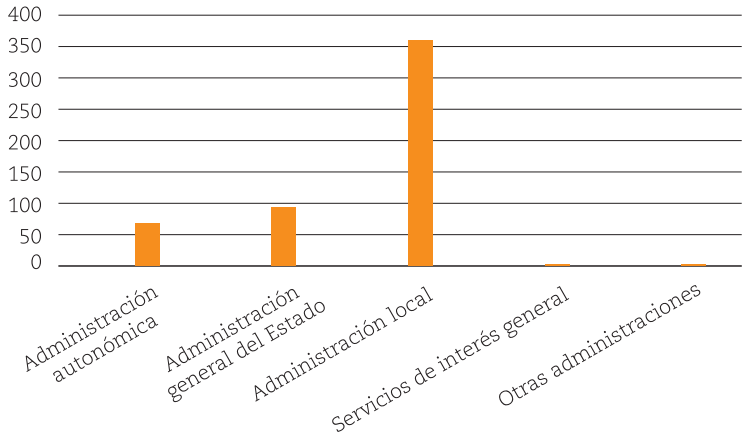
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	■ Actuaciones	■ Total
Una administración afectada	371	371
Dos administraciones afectadas	68	136
Tres administraciones afectadas	3	9
Nueve administraciones afectadas	1	9
Total	**443**	**525**



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2012

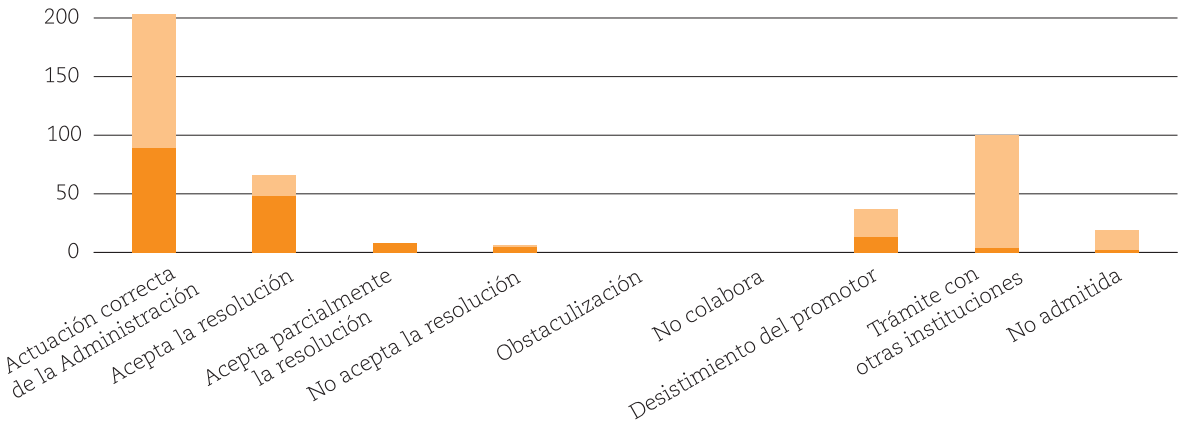
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	■ Total
Administración autonómica	66	1	67
Administración general del Estado	94	-	94
Administración local	352	7	359
Servicios de interés general	2	-	2
Otras administraciones	2	1	3
Total	**516**	**9**	**525**



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2012

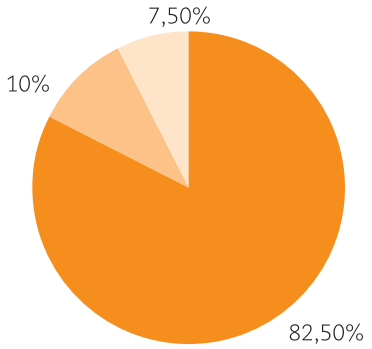
	< 2012	2012	Total	
Actuaciones en tramitación	**47**	**173**	**220**	**33,38%**
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	26	159	185	28,07%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	21	14	35	5,31%
Actuaciones finalizadas	**167**	**253**	**420**	**63,73%**
Actuación correcta de la Administración	89	114	203	30,80%
- Antes de la investigación del Síndic	52	84	136	20,64%
- Después de la investigación del Síndic	37	30	67	10,17%
Acepta la resolución	48	18	66	10,02%
Acepta parcialmente la resolución	8	-	8	1,21%
No acepta la resolución	5	1	6	0,91%
Obstaculización	-	-	-	0%
No colabora	-	-	-	0%
Desistimiento del promotor	13	24	37	5,61%
Trámite con otras instituciones	4	96	100	15,17%
No admitida	**2**	**17**	**19**	**2,88%**
Total	**216**	**443**	**659**	**100%**

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

Acepta la resolución	66	82,50%
Acepta parcialmente la resolución	8	10,00%
No acepta la resolución	6	7,50%
Total	**80**	**100%**



Algunas cuestiones sobre tasas municipales

Los problemas relacionados con la imposición de tasas han continuado estando muy presentes en las quejas recibidas durante este año. En buena parte de estas quejas las personas cuestionan la prestación efectiva del servicio que pagan; y en otras, aspectos relativos al importe de la cuota tributaria y al procedimiento de modificación de la ordenanza reguladora del tributo.

La primera de las situaciones planteadas se ha puesto de manifiesto en varias quejas relativas a la imposición de la tasa de recogida de basura. Por una parte, se han expuesto supuestos en los que el desacuerdo con la tasa radica en el hecho de que no se disponga de contenedores próximos al domicilio y, por otra parte, también se han planteado casos en los que el ayuntamiento ha liquidado una tasa de basura antes de que se utilizara la vivienda y antes de que se obtuviese la licencia de primera ocupación.

En ambas situaciones, el Síndic ha apuntado que las entidades locales pueden establecer tasas por la prestación de servicios públicos, pero siempre y cuando se refieran de forma particular a los sujetos pasivos (contribuyentes o sustitutos del contribuyente), les afecten o les beneficien. De acuerdo con ello, el Síndic ha recordado que no es suficiente la existencia de un servicio para cobrar una tasa, sino que el cobro sólo queda justificado cuando el servicio se presta de forma efectiva.

> **El servicio de recogida de basura es tanto de prestación como de recepción obligatoria y es preciso que los contenedores estén al alcance**

En este sentido, en los casos en los que se ha puesto de manifiesto que las personas deben recorrer distancias considerables para tirar la basura, el Síndic considera que no puede entenderse que la Administración esté prestando el servicio de forma efectiva y, por lo tanto, que se produzca el hecho imponible que genera la obligación de pagar la tasa en concepto del servicio de recogida de basura. Así pues, la distancia entre una vivienda y el lugar de la prestación del servicio de recogida de basura es determinante para la sujeción a la tasa.

Sin embargo, en algunos supuestos, el Síndic entiende que pueda modularse la tarifa de la tasa de recogida de basura en tanto que la Administración también presta los servicios de eliminación y de tratamiento de residuos. De acuerdo con ello, cabe recordar que la imposición contributiva debe estar directamente correlacionada con el servicio efectivamente prestado y recibido.

En estos casos, el Síndic, además de analizar la efectividad en la prestación del servicio como condición para exigir una tasa, recuerda que el servicio de recogida de basura es tanto de prestación como de recepción obligatoria y, consecuentemente, ha recordado a la Administración la necesidad de que los contenedores estén al alcance, teniendo en cuenta su importancia para la salubridad pública, y entendiendo que en algunos casos la orografía del terreno dificulta acercar los contenedores a los domicilios.

> **Las ordenanzas fiscales deben regular los supuestos de prorrateo de las cuotas**

Otra tipología de quejas recibidas respecto a la prestación efectiva de un servicio sujeto a tasa hace referencia a los casos en los que ha quedado acreditado que la persona no ha podido hacer uso de la vivienda porque está inacabada, o porque aún no dispone de la cédula de habitabilidad o de la licencia de primera ocupación. En este sentido, el Síndic ha recordado que el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, que aprueba el Texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, dispone que la tasa se devenga cuando se inicia la prestación del servicio y, por lo tanto, en estos supuestos no puede entenderse que haya nacido la obligación de pago si no se ha iniciado el uso del servicio. Según la jurisprudencia, no sólo es necesario que el servicio de prestación de recogida de basura esté establecido, sino que es preciso que el inmueble esté en condiciones de ser habitado y, en consecuencia, de producir los residuos objeto de la tasa.

En cuanto a la cuota tributaria de la tasa, este año se han planteado quejas en las que se ha constatado que la ordenanza fiscal no establecía ningún prorrateo y otras en que, a pesar de que la ordenanza lo preveía, no se había aplicado en el caso concreto. En este sentido, hay que tener en cuenta que el artículo 26.2 de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales dispone que cuando la naturaleza de la tasa exija su devengo periódico, y así lo determine la ordenanza fiscal correspondiente, el devengo debe tener lugar el 1 de enero de cada año y el periodo impositivo debe comprender el año natural, salvo en los casos de inicio o de cese en la utilización privativa, el aprovechamiento especial o el uso del servicio o actividad.

En estos casos, hay que prorratear la cuota de forma que el periodo impositivo se corresponda con el hecho imponible, de acuerdo con lo que establezca la ordenanza fiscal. En consecuencia, la normativa reguladora de las haciendas locales obliga a los ayuntamientos a prorratear las cuotas en los supuestos de inicio o de finalización de uso del servicio o actividad y únicamente deja a los ayuntamientos la facultad de regular, en la ordenanza fiscal correspondiente, los términos concretos de aplicación del prorrateo.

Así pues, en los casos en los que, por ejemplo, se ha comenzado a utilizar una vivienda a mediados de año, cuando se ha obtenido la licencia de ocupación, debe entenderse que se inicia el uso del servicio en aquel momento, de forma que el ayuntamiento debe prorratear la cuota tributaria de acuerdo con lo que establezca la ordenanza fiscal. Consecuentemente, si no se ha realizado el prorrateo de la cuota en los términos establecidos en la ordenanza y el sujeto pasivo ya ha abonado la liquidación, hay que proceder a la devolución del importe más los intereses correspondientes.

La actuación de la Administración debe regirse por el principio de confianza legítima

Por otra parte, en las quejas en las que el Síndic ha detectado que en la ordenanza fiscal reguladora de la tasa no está establecido ningún prorrateo de la cuota, ha recomendado su modificación correspondiente para que se incorpore el mandato legal de prorrateo de las cuotas en los supuestos de inicio o de cese en el uso del servicio, y se regulen los aspectos concretos aplicables.

Finalmente, este año también han sido motivo de estudio quejas relativas al procedimiento seguido para la modificación de ordenanzas fiscales. Cabe decir que la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, en su artículo 15, determina que las entidades locales deben acordar la imposición y supresión de sus tributos propios y aprobar sus ordenanzas fiscales reguladoras correspondientes.

En este sentido, para la elaboración, publicación y publicidad de las ordenanzas fiscales las entidades locales deben respetar el procedimiento establecido en el artículo 17 de la mencionada ley, que establece que la ordenanza fiscal no entra en vigor hasta que no se haya publicado en el boletín oficial de la provincia el acuerdo definitivo adoptado. A modo de ejemplo, hay que apuntar que una modificación de una ordenanza fiscal que establezca el incremento de la cuota tributaria de una tasa para la prestación de un servicio no es aplicable hasta que haya entrado en vigor.

A raíz de una queja relativa a una tasa por la prestación del servicio de una guardería en la que se apreció que el incremento de la cuota de la tasa se había aplicado antes de la entrada en vigor de la modificación de la ordenanza, el Síndic sugirió que se anulasen las liquidaciones emitidas y se iniciase el procedimiento de devolución de ingresos indebidos. En este caso, además, el Síndic detectó que el acuerdo provisional de la modificación de la Ordenanza se había tomado en la sesión plenaria del ayuntamiento en el mes de agosto, y se había sometido el mencionado acuerdo a información pública y audiencia a las personas interesadas durante un plazo de treinta días desde la publicación. En estas fechas la mayoría de familias afectadas por la tasa estaban de vacaciones y, por lo tanto, el Síndic entiende que cabria la necesidad de que las variaciones en la cuota de una tasa de esta naturaleza se llevasen a cabo con suficiente antelación para que las familias tuviesen conocimiento del incremento y el importe final de la cuota en el momento de formalizar la preinscripción o, si procede, en la confirmación de la matrícula.

En este sentido, el Síndic ha recordado que la actuación de la Administración debe regirse por el principio de confianza legítima, que

tiene por finalidad garantizar la previsibilidad de las situaciones y las relaciones jurídicas, y este principio debe tenerse especialmente en cuenta en el actual contexto económico en el que un incremento de una cuota tributaria y el consiguiente incremento de la presión fiscal puede tener una repercusión importante en la economía familiar.

Queja 03002/2011

La promotora de la queja manifiesta su desacuerdo con el hecho de que el Ayuntamiento de Moià le imponga la tasa de basura cuando el contenedor más próximo a su domicilio está a dos kilómetros y medio.

A la vista de la situación planteada, el Síndic consideró que no se prestaba el servicio para el que se reclamaba el pago de la tasa. Por ello, sugirió que se instalasen contenedores más próximos a la urbanización donde residía la persona interesada y, en el supuesto de que no se actuase en este sentido, teniendo en cuenta que el servicio se prestaba de forma muy deficiente por la distancia que debía recorrer la persona afectada, no se le liquidase la tasa.

La Administración de Moià aceptó la sugerencia y comunicó que en la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa para la prestación del servicio de gestión de residuos municipales número 12, para el año fiscal 2012, se introdujo una modificación, de forma que en los supuestos de viviendas que no dispongan de un servicio de recogida próximo habrá una bonificación del 50% en la cuota que tenga que pagarse.

Asimismo, el consistorio ha informado que se ha reestructurado la localización de los contenedores de la zona donde reside la persona interesada, a fin de acercar el servicio a las viviendas.

Queja 00956/2012

El promotor de la queja expone su desacuerdo con la liquidación de la tasa por el servicio de gestión de los residuos municipales domésticos que le practicó el Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona para todo el ejercicio del 2011 cuando obtuvo el permiso de primera ocupación por decreto de alcaldía de 29 de noviembre de 2011.

Una vez examinado el supuesto planteado, el Síndic recordó a la Administración que entendía que el nacimiento de la obligación de pago de la tasa se iniciaba en la fecha en la que se obtuvo la licencia de primera ocupación y la persona pasó a residir en aquella vivienda. Por ello, el Síndic sugirió que se dejase sin efecto la liquidación tributaria practicada y se emitiese una nueva liquidación de la cuota correspondiente únicamente al segundo semestre del año 2011, de acuerdo con lo establecido por la Ordenanza General de Gestión y de Recaudación de los Ingresos de Derecho Público Municipales del Ayuntamiento de Esparreguera. Esta sugerencia fue aceptada.

El deber de asistencia e información a los obligados tributarios

La Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (LGT), reconoce el derecho de los obligados tributarios a ser informados y asistidos por la Administración sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, y también establece el deber de la Administración de prestar a los obligados tributarios la necesaria información y asistencia sobre sus derechos y obligaciones.

Según la LGT, esta actividad debe instrumentarse, entre otros, a través de la publicación de los textos actualizados de las normas tributarias, de las comunicaciones y las actuaciones de información efectuadas por los servicios destinados a tal efecto. Asimismo, determina que las actuaciones de información pueden efectuarse mediante el uso y la aplicación de técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos.

> **En relación con el IBI debe informarse con exactitud sobre cuál ha sido el aumento del tipo de gravamen**

No pueden obviarse las dificultades con las que el contribuyente puede encontrarse ante la complejidad técnica de las normas tributarias y un sistema tributario cuya ordenación emana de tres estamentos diferentes (estatal, autonómico y local) con las implicaciones e interrelaciones que comporta y que inciden de forma directa en la estructura de los tributos y en las obligaciones tributarias para el contribuyente.

En este sentido, hay que tener en cuenta que el actual sistema tributario requiere la colaboración de los obligados tributarios, en tanto que deben asumir un conjunto de obligaciones formales y materiales, lo que implica que la información y asistencia que reciban es esencial para que el sistema de gestión tributaria funcione de la forma más eficiente posible.

Han sido varias las personas que en el transcurso de este año se han dirigido al Síndic para exponer su desconcierto por el incremento en la cuota tributaria del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), como consecuencia del desconocimiento de la aplicación del Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, y en algunos casos, también de la ordenanza fiscal.

El artículo 8 del Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, de Medidas Urgentes en Materia Presupuestaria, Tributaria y Financiera para la Corrección del Déficit Público, estableció, de forma transitoria y excepcional durante el ejercicio 2012 y 2013, para los inmuebles urbanos, un incremento del tipo impositivo del IBI, en función del año de entrada en vigor de la ponencia de valores total del municipio.

Cabe decir que esta modificación legislativa ha sido aplicable automáticamente, sin la necesidad de reformar las ordenanzas fiscales municipales reguladoras del impuesto. Sin embargo, debe apuntarse, también, que esta norma fue publicada el 31 de diciembre de 2011 y, por lo tanto, algunos ayuntamientos ya habían aprobado la modificación de las correspondientes ordenanzas fiscales reguladoras del IBI y ya habían incrementado su tipo impositivo, de acuerdo con lo establecido por el 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, sin haber tenido en cuenta esta modificación estatal.

A pesar de la publicación en el boletín oficial correspondiente de las normas de las que deriva el incremento de la cuota de IBI, el Síndic considera que la Administración también debe llevar a cabo actuaciones más contundentes a fin de garantizar que las actuaciones de información y asistencia consigan la finalidad perseguida, que en estos casos es que los obligados tributarios conozcan los motivos por los que el importe de la cuota de IBI del ejercicio de 2012 ha sido superior a la del año 2011.

> **La Administración debe ser diligente y garantizar que los avisos de pago se envían a la dirección correcta**

En concreto, a partir del análisis de las quejas recibidas, el Síndic ha señalado que los obligados tributarios, en relación con el IBI, deberían estar informados con exactitud sobre cuál ha sido el aumento del tipo de gravamen, en virtud de qué norma y por qué estamento (si por el legislador estatal o por el propio ayuntamiento) ha sido aprobado el aumento y qué tipo de gravamen se le aplica de forma individual por la finca objeto de tributo, teniendo en consideración la diferente casuística

establecida por el Real Decreto Ley 20/2011 en función del año de aprobación de la ponencia de valores y del valor catastral.

Por ello, el Síndic ha recordado que hay que proporcionar información clara y suficiente a los obligados tributarios para lograr el mencionado objetivo. En este sentido, el Síndic ha sugerido a la Administración que valore la posibilidad de llevar a cabo actos de información de carácter colectivo a través de publicaciones, comunicaciones, notificaciones, inclusiones en la web del Ayuntamiento, y a través de otros actos de información más próximos al día en día de los ciudadanos.

El Síndic recuerda que un medio por el que se instrumentaliza en el ámbito local la actividad administrativa de información y asistencia a los obligados tributarios es la carta de pago que se envía a los sujetos pasivos a título informativo, en relación con los tributos de carácter periódico, como es el IBI. El Síndic considera que estas cartas o los recibos que se pasan para cobro a la entidad bancaria deberían contener los datos suficientes en relación con los elementos del tributo, para que las personas interesadas pudiesen comprobar si la liquidación tributaria se ajusta a la normativa reguladora, sin necesidad de dirigirse a las oficinas municipales a solicitar informaciones complementarias.

Los medios electrónicos son una buena herramienta para informar a los contribuyentes

Así pues, además de los datos que ya suelen constar (sujeto pasivo, dirección tributaria, referencia catastral, valor catastral, base liquidable, tipo gravamen, reducciones, cuota tributaria), el Síndic ha sugerido que se valore la posibilidad de incluir, en las cartas de pago o recibos, los datos correspondientes a la finca individual vinculados a la nueva regulación por aplicación del Real Decreto-ley 20/2011. A modo de ejemplo, el Síndic ha propuesto que podrían constar los siguientes datos: aumento del tipo de gravamen por aplicación de la norma estatal, aumento del tipo de gravamen por aplicación de la ordenanza fiscal, año de aprobación de la última ponencia catastral, y si se trata de un inmueble que pertenezca a la mitad con mayor valor catastral del conjunto de los inmuebles del municipio que tengan este uso.

Por otra parte, la necesidad de mejorar las actuaciones relativas a la información y asistencia destinadas a los obligados tributarios también se ha puesto de manifiesto en las quejas en las que se ha expuesto que no se ha recibido el aviso o la carta de pago de un tributo periódico y, en cambio, se ha recibido directamente la providencia de apremio por el impago de éste dentro del plazo voluntario. En estos casos, el Síndic ha recordado que en los tributos de carácter periódico la Administración no tiene la obligación legal de notificar individualmente los recibos sucesivos, una vez notificada el alta en el padrón y siempre y cuando no haya un cambio sustancial de los elementos esenciales del tributo. Sin embargo, el Síndic considera que es importante que estas cartas de pago lleguen a sus destinatarios antes del inicio del periodo voluntario de pago, en tanto que facilita el cumplimiento de las obligaciones fiscales a los contribuyentes.

Tras una queja en la que el Síndic detectó que el domicilio donde la Administración local había enviado el aviso de pago no coincidía con el domicilio fiscal del obligado tributario, que es donde se envió la providencia de apremio, el Síndic recuerda que la Administración debe actuar de forma diligente y debe garantizar que los avisos de pago se envíen a la dirección correcta. En este sentido, ha recordado que hay que llevar a cabo una buena gestión de la base de datos para evitar notificaciones en direcciones incorrectas y obsoletas.

Finalmente, en el ámbito autonómico, el Síndic también ha constatado la necesidad de mejorar la información y asistencia que se ofrecía a los obligados tributarios en los procedimientos de comprobación de valores. En concreto, se observó que en propuestas de liquidación del impuesto de sucesiones y donaciones o en propuestas de liquidación del impuesto de transmisiones de actos jurídicos documentados derivadas de un procedimiento de comprobación de valores de bienes inmuebles se señalaba que la fuente documental que se había usado podía consultarse en la oficina liquidadora correspondiente.

Puesto que eso comportaba un desplazamiento a la oficina por parte del obligado tributario a unas horas determinadas y podía ser un obstáculo para conseguir aquella información, el Síndic sugirió la publicación en la web e-tributos de los documentos de valores básicos del suelo y de la construcción e índices correctores para comprobar los valores de los bienes inmuebles de naturaleza urbana

situados en Cataluña, a fin de garantizar el derecho a la información de los obligados tributarios, entendiendo que el uso y la aplicación de medios electrónicos, informáticos y telemáticos es un buen medio para aproximar la información a las personas. Esta actuación se ha realizado este año 2012 y el Departamento de Economía y Conocimiento ha informado al Síndic que las nuevas vías de acceso para la consulta de estos documentos también serán incorporadas a los actos administrativos pertinentes.

Queja 13858/2012

En esta queja la persona interesada manifestó su desacuerdo con el procedimiento ejecutivo seguido por deudas con el Ayuntamiento de El Masnou en concepto del impuesto de vehículos de tracción mecánica. Una vez analizada la información disponible sobre esta queja, el Síndic no detectó actuación irregular alguna de la Administración por el hecho de haber iniciado el procedimiento ejecutivo en tanto que no constaba que aquel tributo se hubiese pagado dentro del plazo voluntario de pago. Sin embargo, el Síndic observó que el aviso de pago del tributo no se había enviado al domicilio fiscal correcto. Por este motivo, recordó que la Administración debe actuar de forma diligente en el envío de estos avisos, puesto que son un elemento importante bajo el punto de vista de información y asistencia a los obligados tributarios.

Queja 05682/2012

En esta queja la persona interesada planteaba su desacuerdo con el incremento de la cuota del impuesto sobre bienes inmuebles y la falta de información sobre los motivos por los que se había producido este incremento. A la vista de la queja planteada, el Síndic recordó al ayuntamiento el deber de la Administración de prestar a los obligados tributarios la necesaria información y asistencia sobre sus derechos y obligaciones.

Actuaciones de oficio

AO 01197/2012
Finalizada

El tratamiento del Impuesto sobre el Incremento de Valores de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) en los casos de ejecuciones hipotecarias

Ante el cobro del impuesto de plusvalía a las personas afectadas por ejecuciones hipotecarias, lo que agrava aún más su situación, el Síndic abrió una actuación de oficio para estudiar esta cuestión y recomendar una modificación legislativa de la Ley de Haciendas Locales para que estas personas se declaren exentas de pagar el mencionado impuesto.

13. URBANISMO Y VIVIENDA

Urbanismo y viviendas en cifras

VIVIENDA

Actuaciones del Síndic respecto a la problemática generada por las dificultades en el pago de la vivienda habitual

Las ayudas al alquiler

URBANISMO

Urbanizaciones con déficits

El régimen jurídico de las licencias urbanísticas

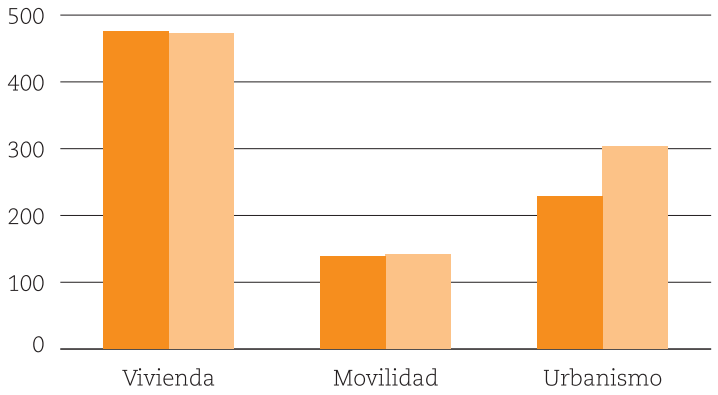
La protección de la legalidad urbanística

Actuaciones de oficio

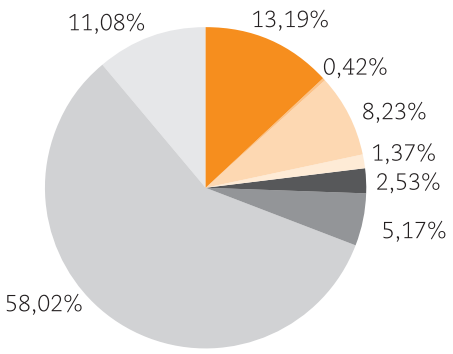
Urbanismo y vivienda en cifras

a. Distribución según la materia de las actuaciones iniciadas durante el año 2012

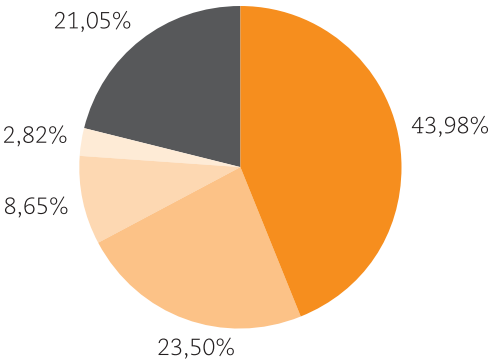
Ordenación del territorio	Quejas	Actuaciones de oficio	Consultas	Total
Vivienda*	474	2	472	948
Movilidad	138	-	141	279
Urbanismo**	229	-	303	532
Total	**841**	**2**	**916**	**1.759**



* Vivienda	Total (%)
Acceso y adquisición	13,19%
Acoso inmobiliario	0,42%
Conservación y mantenimiento	8,23%
Construcción y adecuación	1,37%
Cédulas de habitabilidad y licencias de primera ocupación	2,53%
Desahucios	5,17%
Subvenciones y ayudas	58,02%
Otros	11,08%
Total	**100%**

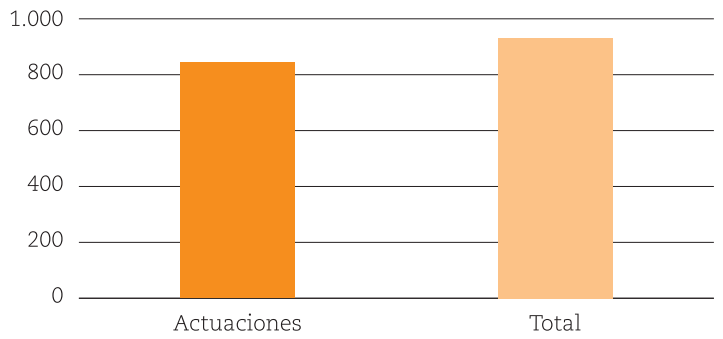


** Urbanismo	Total (%)
Disciplina urbanística e inspección	43,98%
Gestión urbanística y ejecución del planeamiento	23,50%
Planeamiento urbanístico	8,65%
Urbanizaciones no recepcionadas	2,82%
Otros	21,05%
Total	**100%**



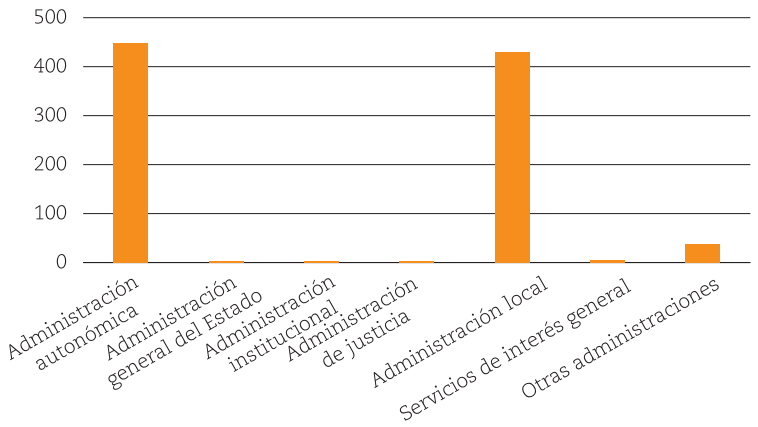
b. Número de administraciones afectadas en las actuaciones

Expedientes con	Actuaciones	Total
Una administración afectada	765	765
Dos administraciones afectadas	71	142
Tres administraciones afectadas	5	15
Cuatro administraciones afectadas	1	4
Cinco administraciones afectadas	1	5
Total	**843**	**931**



c. Distribución según las administraciones afectadas de las actuaciones iniciadas durante el año 2012

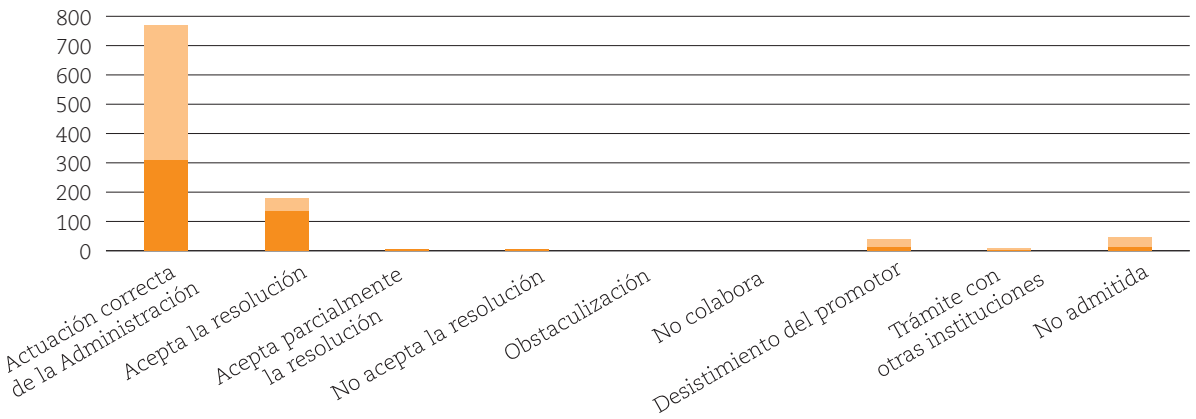
Tipo de administración	Quejas	Actuaciones de oficio	Total
Administración autonómica	447	1	448
Administración general del Estado	3	-	3
Administración institucional	1	2	3
Administración de justicia	3	1	4
Administración local	429	1	430
Servicios de interés general	6	-	6
Otras administraciones	36	1	37
Total	**925**	**6**	**931**



d. Distribución según la finalización de las actuaciones durante el año 2012

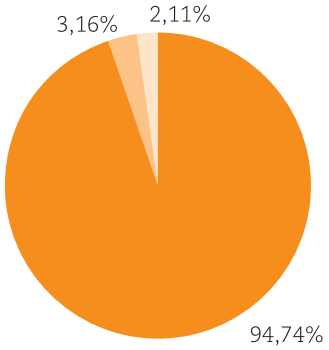
	< 2012	2012	Total	
Actuaciones en tramitación	**50**	**273**	**323**	**23,47%**
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	32	245	277	20,13%
Acciones posteriores a la resolución del Síndic	18	28	46	3,34%
Actuaciones finalizadas	**470**	**536**	**1.006**	**73,11%**
Actuación correcta de la Administración	310	459	769	55,89%
- Antes de la investigación del Síndic	167	302	469	34,08%
- Después de la investigación del Síndic	143	157	300	21,80%
Acepta la resolución	136	44	180	13,08%
Acepta parcialmente la resolución	6	-	6	0,44%
No acepta la resolución	4	-	4	0,29%
Obstaculización	-	-	-	0%
No colabora	-	-	-	0%
Desistimiento del promotor	13	26	39	2,83%
Trámite con otras instituciones	1	7	8	0,58%
No admitida	**13**	**34**	**47**	**3,42%**
Total	**533**	**843**	**1.376**	**100%**

Actuaciones finalizadas y no admitidas



e. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

Acepta la resolución	180	94,74%
Acepta parcialmente la resolución	6	3,16%
No acepta la resolución	4	2,11%
Total	**190**	**100%**



Actuaciones del Síndic en cuanto a la problemática generada por las dificultades en el pago de la vivienda habitual

Tal y como el Síndic expuso en el *Informe al Parlamento 2011*, uno de los efectos de la crisis económica generados por la crisis del sector financiero ha sido el incremento de problemas en torno a la vivienda. Por una parte, están las familias que han perdido su vivienda por no poder hacer frente a los pagos de los créditos y de los préstamos hipotecarios que contrataron con entidades bancarias; por otra parte, se evidencia la necesidad de que exista un mayor número de viviendas sociales bajo el régimen de alquiler y la necesaria reflexión sobre otras alternativas de vivienda social.

El Síndic siempre ha destacado la importancia de la vivienda como factor de integración social. Ciertamente, la vivienda tiene una vertiente económica, pero también tiene una vertiente personal y social muy importante que no debe ser minusvalorada. Poder disponer de una vivienda no sólo satisface la necesidad de cobijo, sino que facilita el desarrollo de las personas y de las familias.

En consonancia con esta convicción, el Síndic constituyó un grupo de trabajo formado por representantes de la Agencia de la Vivienda de Cataluña, del Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona, del Colegio de Notarios de Cataluña, del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, de Cáritas Diocesana de Barcelona y de entidades financieras. Este grupo ha elaborado diferentes propuestas que se han presentado a los grupos parlamentarios, tanto del Parlamento de Cataluña como del Congreso de los Diputados.

Estas propuestas son:

1. Medidas fiscales para incentivar los acuerdos entre deudores y acreedores
2. La regulación de un sistema de restructuración de deudas en el caso del sobreendeudamiento familiar
3. El tratamiento de la plusvalía en los casos de ejecuciones hipotecarias
4. Dotar a la SAREB de vivienda social

a) Medidas fiscales para incentivar los acuerdos entre deudores y acreedores

Esta propuesta fue recogida en el Informe 2011 (véase *Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya* núm. 255, del 20 de febrero de 2012, Págs. 244 y 245).

Si el acreedor y el deudor pactan acuerdos para encontrar salidas a los impagos sobre la vivienda habitual, estas soluciones están grabadas por impuestos que el deudor (también el acreedor) debe abonar. Estas cargas impositivas pueden dificultar las soluciones o impedirlas.

El Síndic recomendó al Parlamento de Cataluña una serie de modificaciones fiscales respecto de las operaciones que pudiesen acordar acreedor y deudor en el supuesto de que se tratase de la única vivienda de la unidad familiar y que constituyese la residencia efectiva del deudor.

> **El procedimiento de ejecución hipotecaria vigente no tiene en cuenta el principio de protección del consumidor**

La Ley 5/2012, de 20 de marzo, de Medidas Fiscales, Financieras y Administrativas y de Creación del Impuesto sobre las Estancias en Establecimientos Turísticos, estableció algunas bonificaciones en la línea de las recomendaciones del Síndic.

b) Regulación de un sistema de restructuración de deudas en el caso de sobreendeudamiento familiar

Cuando se ejecuta una hipoteca sobre una vivienda por impago del crédito o del préstamo, la persona afectada pierde la vivienda, pero continúa siendo deudora respecto de la parte del préstamo o crédito que no ha podido ser saldado con la subasta. Aparece, pues, un colectivo de personas que se ven arrastradas a problemas económicos graves y, en algunos casos, acaban en riesgo de exclusión social por el hecho de haber perdido la vivienda y continuar siendo deudoras de la misma.

A raíz del estudio de la problemática en torno a las ejecuciones hipotecarias, se constató que el principio de protección del consumidor y el usuario no ha conseguido influir en el tratamiento de las ejecuciones hipotecarias, que continúan siendo un procedimiento ejecutivo privilegiado. El ordenamiento jurídico trata el impago de las deudas por préstamos y créditos hipotecarios contraídos para adquirir la vivienda principal con la misma orientación que inspira todo el régimen de las obligaciones y los contratos del Código Civil. Se considera que los préstamos y créditos

hipotecarios para la adquisición de vivienda se rigen por la autonomía de la voluntad de las partes y por el principio de libertad de pactos.

Ahora bien, la posición de las entidades financieras, por una parte, y la de quienes han suscrito un préstamo o un crédito para adquirir su única vivienda que será su hogar, por otra parte, son desiguales. En muchos casos, los deudores necesitan que se les ayude a organizarse para hacer frente a las deudas o pagos, a renegociar la deuda con las entidades financieras y a saber qué ayudas pueden solicitar a la Administración y a qué administración deben dirigirse. Además, la renegociación de la deuda es voluntaria por parte de la entidad financiera, lo que dificulta el arreglo por la vía de la mediación.

A consecuencia de estas constataciones, el Síndic recomendó la regulación de un sistema de restructuración de deudas gratuito, dirigido a los consumidores de buena fe que se vean, por causas sobrevenidas y ajenas a su voluntad, en una situación de imposibilidad actual o previsible de hacer frente a los pagos de estas deudas y, al mismo tiempo, mantener unas condiciones de vida digna.

Es preciso regular un sistema de reestructuración de deudas amistoso y gratuito

Puesto que las deudas hipotecarias para la adquisición de la vivienda principal son las más importantes en los hogares del Estado español, el Síndic ha considerado necesario que se incluyan en el plan de restructuración. Asimismo, es preciso que se prevea la suspensión de las ejecuciones hipotecarias mientras no se acuerde el plan de restructuración.

Finalmente, para dar una segunda oportunidad a los consumidores que se vean en una situación de sobreendeudamiento, también hay que prever que, una vez transcurrido un periodo determinado de años de vigencia de plan de restructuración durante el cual el consumidor ha cumplido con las condiciones del plan, pueda liberarse de la deuda remanente.

c) El tratamiento de la plusvalía en los casos de ejecuciones hipotecarias

En las situaciones expuestas anteriormente, además de que las personas pierdan su vivienda habitual, y en algunos casos continúen siendo deudoras de parte del préstamo o crédito hipotecario, la Administración municipal les puede reclamar, si la ordenanza fiscal del municipio donde está ubicado el inmueble lo ha establecido, el pago del Impuesto sobre el Incremento de Valores de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU). El Síndic entendió que este hecho agrava la situación en la que se encuentra este colectivo de personas y que esta actuación se aleja del criterio de justicia y de los principios establecidos en el artículo 31 de la Constitución española.

La plusvalía municipal es un impuesto legislado por la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (TRLHL) y son los ayuntamientos los que lo establecen y lo exigen. Esta ley no prevé que las ordenanzas fiscales puedan regular bonificaciones sobre la cuota del impuesto en los casos en los que la transmisión de la vivienda se derive de un procedimiento de ejecución hipotecaria, ni se ha regulado una exención para estos supuestos.

A raíz de la aprobación del Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de Medidas Urgentes de Protección de Deudores Hipotecarios sin Recursos, se introdujo una modificación del artículo 59 del Texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, y se han introducido medidas urgentes para proteger a los deudores hipotecarios sin recursos. De esta medida, sin embargo, sólo pueden beneficiarse, en algunos supuestos, las personas que se encuentren en los casos de dación en pago de su vivienda, en que es la entidad que adquiere el inmueble la que debe hacer frente a las obligaciones tributarias. El Síndic considera que esta modificación introducida por el legislador estatal no es suficiente para evitar que las personas que hayan perdido la titularidad de su vivienda habitual como consecuencia de subastas o procedimientos de ejecución hipotecaria se les cobre el impuesto mencionado.

Las personas que pierden su vivienda en una ejecución hipotecaria deben estar exentas del impuesto de plusvalía

Por este motivo, el Síndic ha recomendado una modificación legislativa de la Ley de Haciendas Locales para que se declaren exentas del IIVTNU las transmisiones de viviendas habituales derivadas de una ejecución hipotecaria.

Además, mientras no se apruebe una modificación legislativa, el Síndic también ha sugerido que los ayuntamientos adopten medidas compensatorias para no empeorar la situación en la que ya se encuentra el ejecutado hipotecario, con la imposición del pago del impuesto mencionado, de acuerdo con los principios de capacidad económica, proporcionalidad y justicia. El Síndic ha podido observar que en algunos municipios ya se están adoptando medidas a tal fin. En este sentido, propuso la regulación de subvenciones como una de las medidas que podrían adoptarse.

d) Dotar a la SAREB de un parque de vivienda social

El Memorándum de entendimiento sobre condiciones de política sectorial financiera de julio de 2012 detalló las condiciones políticas vinculadas a la adopción, por parte del Consejo de Europa, de medidas específicas para reforzar la estabilidad financiera en España.

Entre estas medidas, en los puntos 21 y 22 se obligaba al Gobierno español a crear una entidad de gestión de activos (Asset management company –AMC–) para que actuase sobre los activos problemáticos de los bancos objeto de ayuda.

En el mes de agosto, cumpliendo con este mandato, el Gobierno español aprobó el decreto de constitución de la sociedad de gestión de activos procedentes de reestructuración bancaria, SAREB, (Real Decreto-ley 24/2012, de 31 de agosto, de Reestructuración y Resolución de Entidades de Crédito), que debería entrar en funcionamiento durante el mes de noviembre.

> **La creación de la SAREB es una oportunidad para disponer de un parque social de viviendas de alquiler**

En el momento actual, en España los bancos objeto de ayuda (intervenidos) son: Bankia, Catalunya Caixa, NovaCaixa Galicia y Banco de Valencia. Actualmente, estas entidades financieras están totalmente intervenidas por el FROB (Fondos de recuperación ordenada bancaria) y, por lo tanto, nacionalizadas.

Los bancos objeto de ayuda estatal, intervenidos por el FROB, deberán traspasar a la SAREB el 90% de sus activos, integrados esencialmente por suelos hipotecados y recuperados por las entidades financieras e inmuebles hipotecados y recuperados por las entidades financieras de promotores que no han completado el retorno de los préstamos, inmuebles hipotecados recuperados de particulares y préstamos hipotecarios a promotores inmobiliarios para promociones de vivienda o para compra de suelo.

La SAREB adquirirá los inmuebles (suelos y edificios o viviendas) a un valor muy por debajo de su valor actual para situarlos en lo que sería su valor real a largo plazo: la devaluación a la que serán sometidos será de un 54,2% para las viviendas nuevas; de un 63,2%, para las promociones en curso, y de un 79,5%, para el suelo. Las entidades financieras recibirán una compensación del FROB por esta pérdida de valor contable, y la compra de los activos por parte de la SAREB será financiada con fondos privados y con deuda avalada por el Estado, que podrá llegar a 55.000 millones de euros.

Los legisladores europeos y los españoles están estableciendo un marco de saneamiento de carácter contable y financiero para las entidades financieras intervenidas, pero no están estableciendo ningún tipo de normas sobre la conveniencia de destinar los inmuebles a algún tipo de finalidad social. Esto es, no establecen ningún tipo de marco relativo a una necesaria e imprescindible política urbanística y de vivienda.

Ante todo eso, el Síndic de Greuges de Cataluña considera que la posibilidad de disponer de un parque público o social de viviendas en alquiler, que es hoy día reclamada por toda la sociedad, tiene, con la SAREB, una oportunidad histórica irrepetible que es imprescindible que se aproveche. Por este motivo, ha recomendado la adopción de una serie de medidas.

Entre las propuestas dirigidas a mejorar el control y la transparencia de la gestión de los inmuebles traspasados a la SAREB, recomienda que se destine a alquiler social el 30% de los inmuebles obtenidos a bajo coste y, por lo tanto, subvencionados por el Estado, susceptibles de ser destinados a primera residencia. Estos inmuebles deberán ser cedidos a administraciones públicas y a entidades sociales sin ánimo de lucro, en condiciones económicas que les permitan asumir su gestión y destinación a alquiler de bajo coste a largo plazo.

Las ayudas al alquiler

Este apartado hace referencia a las tres tipologías de ayudas que la Administración ofrece para garantizar la residencia prolongada en la vivienda.

Este año, la renta básica de emancipación ha sufrido cambios importantes respecto a años anteriores. Es preciso señalar que el Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público, derogó la ayuda para nuevas solicitudes posteriores a 1 de enero de 2012.

Esta medida no ha sido la única que ha afectado la renta de emancipación. En el mes de julio, el Gobierno redujo la cuantía a percibir en un 30%, por medio de la aplicación del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y fomento de la competitividad.

El Síndic de Greuges considera que esta reducción incide negativamente en la capacidad económica de los jóvenes y es por tanto contraria al espíritu de la ayuda, que fue creada con el objetivo de impulsar la emancipación de los jóvenes con rentas más bajas. En este sentido, el Gobierno estatal podría haber adoptado otras medidas que no afectasen directamente a la capacidad económica de los jóvenes perceptores que, con el reconocimiento previo de una cuantía más elevada de la ayuda, previeron los alquileres que podían asumir.

> **La supresión y reducción de las ayudas al alquiler han afectado la emancipación de los jóvenes con rentas bajas**

A pesar de la rebaja de la cuantía mensual, los antiguos beneficiarios continuarán recibiendo la ayuda hasta agotar el plazo de cuatro años, siempre y cuando no superen el límite de ingresos o hasta que alcancen la edad de treinta años.

De las quejas recibidas por falta de pago de la ayuda, se desprenden los problemas siguientes:

- Retraso, en algunos casos de más de seis meses, en la resolución de la solicitud de la ayuda y en la modificación de datos facilitados por la persona interesada, especialmente cuando hacen referencia al cambio de domicilio, a la cuenta bancaria, a los ingresos recibidos y a la modificación de la cuantía del alquiler.

- Paralización del pago de la ayuda cuando el Ministerio de Fomento detecta alguna irregularidad. Cualquier resolución que emite la Agencia de la Vivienda de Cataluña se comunica al Ministerio de Fomento por medio del envío de ficheros. En la comunicación de los ficheros a la aplicación del Ministerio pueden aparecer errores, tanto de carácter general como de algunos ficheros en particular, lo que produce la paralización de los expedientes.

Hay más de 80 causas por las que se paralizan los expedientes. El Ministerio de Fomento no ha sistematizado el tipo de error, de tal manera que problemas iguales están identificados como causas diferentes. Por este motivo, la resolución de los expedientes es compleja y se debe resolver de forma particularizada, puesto que el error en cada expediente tiene un tratamiento individualizado.

En ocasiones la dificultad consiste en llegar a detectar el error porque puede que el origen no esté en el expediente concreto, sino en algún otro relacionado con éste.

La solución al problema pasa por la revisión manual del expediente pero para ello la Agencia de la Vivienda ha de reclamar el expediente físico a las oficinas gestoras, circunstancia que ralentiza el proceso.

- Dificultad de devolver las ayudas cuando las personas beneficiarias han excedido el límite de ingresos. El Ministerio de Fomento inició un procedimiento para solicitar a los jóvenes perceptores de la ayuda las cantidades abonadas indebidamente.

La renta básica de emancipación tiene en cuenta las ganancias del mismo año en que se recibe la ayuda, circunstancia que dificulta la gestión, puesto que en algunos casos los ingresos de las personas beneficiarias no son regulares y, en los casos en que superan el límite de ingresos, surge la necesidad de retornarlos posteriormente.

La Secretaría de Vivienda y Mejora Urbana ha propuesto al Ministerio de Fomento otras vías para contabilizar los ingresos, concretamente la de contar los recibos del año anterior con el fin de no iniciar nuevos procedimientos de retorno, pero el Ministerio no ha aceptado la propuesta.

En este sentido, se observa que las personas beneficiarias que se encuentran en esta situación desconocen cuál es el procedimiento para devolver las ayudas recibidas indebidamente. Además, el retraso en el retorno de las ayudas hace aumentar la cantidad que la Administración reclama en concepto de intereses de demora.

> **El retraso en el pago de las prestaciones reconocidas pone en riesgo el mantenimiento de la vivienda**

El Síndic constata que muchas de las quejas recibidas sobre la falta de resolución de la solicitud y/o falta de pago de la ayuda quedan resueltas por el solo hecho de presentar la queja. Este hecho evidencia que la queja es una vía preferente de solución del problema, extremo incompatible con el principio de buena administración.

Con relación a la prestación para el pago del alquiler no hay cambios sustanciales respecto al año anterior. Al igual que en el 2011, los antiguos perceptores pueden mantener el derecho a la prestación, siempre y cuando continúen cumpliendo con los requisitos exigidos

Esta institución ha observado dos problemáticas constantes en el otorgamiento de la prestación. Por una parte, la relativa a la demora en la resolución de los recursos de alzada presentados por las personas interesadas en relación con la convocatoria del año anterior. Mientras se reconozca el derecho a percibir la ayuda del año 2011, las personas interesadas pueden presentar la solicitud de mantenimiento del cobro de la prestación del año en curso.

Por otra parte, en algunos casos, el cómputo de los ingresos de la unidad de convivencia se ha hecho de manera irregular, en el sentido de imputar dos veces las ganancias anuales percibidas. De esta manera, no se cumplen los requisitos exigidos y se deniega la prestación.

Finalmente, y con relación a las prestaciones económicas de especial urgencia, se evidencia que, una vez reconocida la ayuda, el pago se demora en el tiempo. Esta realidad es incompatible con el fin de la prestación, puesto que el objetivo es el mantenimiento de la vivienda en el caso de personas que pueden situarse en riesgo de exclusión social.

Queja 05967/2012

La persona interesada presentó una queja porque la Administración había acumulado una deuda de cuatro mensualidades en la ayuda de la renta básica de emancipación.

La información facilitada por el Departamento de Territorio y Sostenibilidad expone que el expediente está paralizado porque cuando el Ministerio de Fomento procedía a comprobar los datos aparecía un error.

La Dirección de Programas Sociales de Vivienda de la Agencia de la Vivienda de Cataluña solicitó el expediente físico de la persona interesada a la oficina gestora, se revisó y se introdujeron manualmente los datos, para que cuando el Ministerio de Fomento los comprobase no apareciese ningún error y se efectuase el pago de las mensualidades debidas.

Queja 04047/2012

El promotor de la queja expone su disconformidad con la cuantía de la prestación permanente para el pago en alquiler, puesto que se le han computado dos veces las ganancias que recibe la unidad familiar.

De la documentación aportada, se observa que la Administración computa los ingresos que recibe el padre dos veces.

A pesar de que la persona interesada presentó el recurso de alzada pocos días después de que se hubiese agotado el plazo, el Síndic entiende que el cómputo de los ingresos no se hizo de manera correcta. Por este motivo, sugiere a la Agencia de la Vivienda de Cataluña que se revise el expediente de la persona interesada al efecto de computar una sola vez los ingresos familiares y, en consecuencia, que se le otorgue la cuantía máxima de la prestación.

Queja 03493/2012

El promotor de la queja expone su disconformidad con la tramitación del programa de prestaciones económicas de especial urgencia para el pago de alquiler o cuotas de amortización hipotecaria.

La persona interesada exponía que solicitó la ayuda el día 20 de abril de 2011 y recibió la resolución denegatoria el día 26 de abril de 2012, más de un año después de haber presentado la solicitud.

Por este motivo, el Síndic de Greuges recordó que la tramitación de la prestación de especial urgencia para el pago del alquiler debe ser más ágil, puesto que la persona solicitante necesita hacer frente a las cuotas en alquiler impagadas lo antes posible para poder mantener la vivienda.

Urbanizaciones con déficits

Año tras año el Síndic hace referencia en sus informes al problema de las urbanizaciones con déficits urbanísticos, nacidas los años 60 o 70, ya que éste es un tema que representa un número elevado de las quejas recibidas en materia de urbanismo. En uno de estos informes, el correspondiente al año 2005, ya se apuntó que más que un problema recurrente se trata de un problema no resuelto. Prueba de ello es que muchas de las quejas hacen referencia a urbanizaciones respecto de las que ya se ha tramitado alguna queja anteriormente.

Los motivos que impulsan las personas a presentar la queja suelen ser los siguientes:

- Inactividad de la Administración: el ayuntamiento no desarrolla la urbanización, no exige a la junta de compensación o a la entidad de conservación que cumpla sus obligaciones, no vela por la ejecución correcta de las obras de urbanización, no ejerce las competencias en materia de protección de la legalidad urbanística y permite las edificaciones ilegales, etc.

- Cuotas urbanísticas: presupuestos de urbanización demasiado elevados, modificaciones de los proyectos de urbanización bajo presión de las empresas adjudicatarias, falta de control por parte del ayuntamiento de las cuentas de la junta de compensación.

- Desacuerdo con las obras realizadas: malos acabados, deterioro rápido de las obras de urbanización, daños producidos en las fincas a raíz de la ejecución de las obras.

- Imposibilidad de contratar servicios básicos como el agua, la luz o el teléfono en edificaciones legales en sectores que están a la espera de ser urbanizados y donde se tienen que soterrar las líneas.

> **El Síndic ha creado un grupo de trabajo integrado por representantes de diferentes ámbitos para desbloquear esta problemática**

No todas las urbanizaciones presentan los mismos problemas ni las mismas circunstancias, ahora bien, todas tienen un denominador común: la dotación de servicios urbanísticos en estas zonas es cara y compleja, y los recursos económicos y técnicos son escasos. Para desbloquear el desarrollo de algunas de las urbanizaciones más problemáticas o para dotar de servicios y dignificar barrios con carencias urbanísticas, económicas y sociales se aprobó la Ley 3/2009, del 10 de marzo, de Regularización y Mejora de Urbanizaciones con Déficits Urbanísticos, y la Ley 2/2004, de 4 de junio, de Mejora de Barrios, pero la crisis económica ha interrumpido sus efectos. Las últimas convocatorias de líneas de ayudas y subvenciones que prevén las citadas leyes son del año 2010.

En el Informe anual 2011 el Síndic expuso que había constatado una cierta ralentización, e incluso paralización en algunos casos, del desarrollo urbanístico en muchos de los sectores que estaban en vías de solución. Se trata de casos en que los ayuntamientos prevén, a la vista de las características sociales y económicas de los propietarios del sector, que las personas afectadas no tendrán capacidad económica suficiente para asumir los gastos urbanísticos.

> **La comisión creada por el Síndic apuesta por los cambios normativos, de planeamiento y de gestión**

Parece, pues, que el problema de las urbanizaciones con déficits no pueda tener arreglo, con el perjuicio que ello conlleva para buena parte de la población que actualmente reside en ellas. Esta situación obliga a estudiar cuáles son las posibles vías de salida que permitan, cuando menos, dotar estos sectores de unos servicios mínimos, básicos e incluso provisionales. El Síndic ha considerado que es preciso hacer una reflexión sobre posibles soluciones jurídicas y técnicas desde un punto de vista realista y práctico, de acuerdo con las necesidades y las capacidades tanto de los particulares como de los ayuntamientos.

Con este fin ha convocado a diversas personas de diferentes ámbitos que han mantenido o mantienen contacto o experiencias con este problema. Se ha invitado a formar parte de este grupo de expertos a representantes de la Diputación de Barcelona, la Asociación Catalana de Municipios y Comarcas, la Federación de Municipios de Cataluña, el Colegio de Abogados de Barcelona, la Escuela Técnica Superior de Arquitectura de Cataluña de la Universidad Interna-

cional de Cataluña, el Departamento de Geografía de la Universidad Autónoma de Barcelona y un grupo representativo de alcaldes y técnicos municipales.

Durante el año 2012 este grupo de trabajo se ha reunido en diversas ocasiones y en estas reuniones se ha ido perfilando un posicionamiento inicial con respecto a las urbanizaciones con déficits urbanísticos. Todos los integrantes del grupo coinciden en considerar que se debe partir del reconocimiento de la existencia de estos sectores y de la necesidad de regularizarlos y hallar formas de regularización específicas de acuerdo con sus peculiaridades.

Es preciso hacer balance de cuál ha sido el grado de eficacia de los esfuerzos dedicados hasta ahora. Sobre todo, es preciso evaluar los resultados de la aplicación de la Ley 3/2009, de 10 de marzo, de Regularización y Mejora de Urbanizaciones con Déficits Urbanísticos, y de la Ley 2/2004, de 4 de junio, de Mejora de Barrios. Asimismo, en un momento de ajustes presupuestarios, privados y públicos, es preciso plantear un enfoque imaginativo con respecto a todo lo hecho hasta ahora y buscar otras dinámicas que generen plusvalías.

Las soluciones que se propongan deberán responder a las necesidades concretas y reales de estas urbanizaciones. Por este motivo sería conveniente capitalizar toda la información contenida en los diferentes trabajos de investigación elaborados hasta ahora, así como las experiencias de las entidades locales.

Desde este posicionamiento inicial, la comisión creada por el Síndic está trabajando en la línea de hacer propuestas de cambios normativos, de planeamiento y de gestión que puedan favorecer un cierto avance en la regularización de las urbanizaciones con déficits urbanísticos.

Queja 07302/2011

Un vecino del municipio de Bigues i Riells, residente en la urbanización Castell de Montbui, se quejó al Síndic de Greuges porque el Ayuntamiento no ejecutaba la urbanización de su calle ni permitía a los propietarios de las parcelas poner una capa de asfalto.

El Ayuntamiento de Bigues i Riells informó que desde 2008 disponía de un plano topográfico de la urbanización y un proyecto ejecutivo de las obras necesarias para dotarla de los servicios que marca la Ley de Urbanismo. Pero, a la vista del proyecto, se constató la dificultad para llevar a cabo las obras debido a que la implantación de los servicios urbanísticos es compleja desde un punto de vista técnico y cara debido a la orografía del sector, por lo que urbanizar Castell de Montbui supone imponer a los propietarios cuotas que permitan financiar dieciocho millones de euros de presupuesto.

Ante esta situación, el Ayuntamiento mantuvo conversaciones con la Generalitat para estudiar la posibilidad de acogerse a la Ley de Regularización de Urbanizaciones, modificar el planeamiento para hacer más viable la implantación de los servicios fraccionando la unidad de actuación en sectores más pequeños o bien obtener plusvalías urbanísticas que pudiesen reducir las cuotas que debían pagar los vecinos. En cuanto a la posibilidad de obtener las ayudas de la Ley de Regularización y Mejora de las Urbanizaciones con Déficits, como ya se ha dicho, desde 2010 no ha habido ninguna convocatoria, y en cuanto al resto de soluciones propuestas, ninguna tiene encaje en la normativa actual.

A raíz de esta queja y de otras que planteaban problemas similares, el Síndic consideró oportuno abrir una actuación de oficio con la finalidad de estudiar cuáles podrían ser las posibles soluciones para las urbanizaciones con déficits urbanísticos.

El régimen jurídico de las licencias urbanísticas

El Síndic ha recibido en diversas ocasiones quejas de personas que han llevado a cabo actuaciones urbanísticas amparadas por una licencia otorgada por el ayuntamiento competente, pero que han sido sancionadas por otras administraciones por considerar que vulneraban legislaciones sectoriales.

Las personas interesadas exponen la incongruencia aparente de estas situaciones. Si el ayuntamiento, antes de dar la licencia, ha hecho un control sobre la legalidad de una actuación, parece contradictorio que otra Administración la considere ilegal. Este año, los problemas se han planteado en torno a la aplicación de la normativa de protección contra la contaminación acústica en las licencias de edificación y sobre la coordinación entre la legislación agraria o forestal y la urbanística a los efectos de las licencias de segregación.

> **Antes de otorgar los permisos, los ayuntamientos deben comprobar que se cumplen las medidas de protección contra ruidos**

Tanto el Texto refundido de la Ley de Urbanismo, aprobado por el Decreto legislativo 1/2010, de 3 de agosto, y modificado por la Ley 3/2012, de 22 de febrero, como el Reglamento que la desarrolla, aprobado por el Decreto 305/2006, de 18 de julio, como el Reglamento de Obras, Actividades y Servicios, aprobado por el Decreto 179/1995, del 13 de julio, coinciden en establecer que las licencias se deben otorgar de acuerdo con lo que prevén la Ley de Urbanismo, el planeamiento urbanístico y las ordenanzas municipales. Ciertamente, y así lo ha apuntado el Síndic en diversas ocasiones, las licencias son actos reglados y los ayuntamientos no pueden denegar las solicitudes de los particulares o imponer condiciones por motivos que no estén previstos en la normativa urbanística.

Ahora bien, hay regulaciones específicas de sectores muy determinados que pueden tener incidencia en las actuaciones urbanísticas de los particulares. Es preciso plantearse si el ayuntamiento debería tener en cuenta esta normativa a la hora de autorizar una actuación a un particular.

En primer lugar, se podría considerar que esta normativa, en la parte que puede incidir en la ordenación urbanística del municipio, debería incorporarse al planeamiento municipal. En este sentido, y a modo de ejemplo, el Texto refundido de la Ley de Carreteras, aprobado por el Decreto legislativo 2/2009, de 25 de agosto, y el Decreto 14172012, de 30 de octubre, por el que se regulan las condiciones mínimas de habitabilidad de las viviendas y la cédula de habitabilidad, prevén la coordinación con el planeamiento municipal.

En otras materias, el encargo al ayuntamiento de velar por el cumplimiento de determinadas condiciones en las licencias se incluye en la norma sectorial. Así, en materia de protección contra la contaminación acústica, los servicios técnicos municipales han de tener en cuenta que la construcción de nuevas edificaciones en zonas de ruido está sometida a las limitaciones y a los condicionamientos que se establecen en el artículo 13 de la Ley 16/2002, de 28 de junio, de Protección contra la Contaminación Acústica. Según este artículo, el ayuntamiento, antes de otorgar los permisos y licencias correspondientes, debe comprobar que se cumplen estas medidas.

Finalmente, para determinadas actuaciones urbanísticas, el ayuntamiento, a la hora de otorgar la licencia, ha de tener en cuenta los conceptos incluidos en las leyes sectoriales. Es el caso de las licencias para segregar terrenos clasificados como suelo no urbanizable. El artículo 196.1.*e* del Texto refundido de la Ley de Urbanismo dice que son indivisibles "las fincas en suelo no urbanizable cuya dimensión sea inferior al doble de las mínimas de cultivo o de producción forestal definidas para cada ámbito territorial, salvo de la aplicabilidad de las excepciones indicadas por las letras *b* y *c*, si procede." (para agrupar las partes segregadas a otra finca).

> **En las licencias para segregar terrenos clasificados como suelo no urbanizable es preciso tener en cuenta las leyes sectoriales**

Para saber si un terreno es de regadío, de secano o forestal es preciso que los servicios técnicos municipales se remitan a las definiciones que contiene la legislación agraria o forestal. Así, la

Ley 6/1988, de 30 de marzo, Forestal de Cataluña, define qué terrenos se consideran forestales al efecto de aplicar la unidad mínima de producción forestal determinada por el Decreto 35/1990, de 23 de enero.

Si el ayuntamiento otorga la licencia en los casos expuestos sin llevar a cabo el control al que le obligan las normas sectoriales, las personas interesadas no han de soportar los efectos derivados del incumplimiento por parte del ayuntamiento de sus obligaciones. Habrá que plantearse, pues, la legalidad de la licencia otorgada y, si procede, la revisión y la indemnización correspondiente a los particulares afectados.

Queja 02122/2010

La persona interesada expuso al Síndic que la Dirección General de Desarrollo Rural no autorizaba la segregación de una finca a la que el ayuntamiento había otorgado la licencia por considerar que dicha finca era terreno forestal y la segregación no respetaba la superficie mínima de 25 hectáreas fijada por el Decreto 35/1990, de 23 de enero.

El Síndic sugirió al ayuntamiento que revisase la licencia otorgada e indemnizase a la persona interesada por los daños y perjuicios causados, puesto que, en el momento de calificar la finca, no tuvo en cuenta la definición de terreno forestal prevista en la Ley 6/1988, de 30 de marzo, forestal de Cataluña.

Queja 02131/2012

Queja presentada por el propietario de una vivienda situada delante de una rotonda en el término municipal de Riudarenes por las molestias causadas por el ruido del tráfico.

La Dirección General de Carreteras realizó un estudio acústico del que se deducía que los edificios afectados por las molestias no cumplían, en la zona de la fachada, los requisitos que establece la normativa vigente con relación a la protección acústica. Los edificios afectados habían sido construidos cuando ya era aplicable la Ley 16/2002, de 28 de junio, de Protección contra la Contaminación Acústica.

A la vista de esta información, el Síndic consideró que el Ayuntamiento era el responsable de las molestias por no haber llevado a cabo el control del proyecto en el sentido que establece la ley mencionada ni haber exigido que se aplicasen las medidas correctoras necesarias para evitar las molestias que se podían derivar de la situación de los edificios en la zona de ruido de la carretera. Consecuentemente, sugirió al Ayuntamiento de Riudarenes que estudiase y llevase a cabo las actuaciones necesarias para paliar las molestias denunciadas.

La protección de la legalidad urbanística

La Ley de Urbanismo dedica el título séptimo a la protección de la legalidad urbanística. A lo largo del articulado (29 artículos, del 199 al 227, ambos inclusive) la Ley instrumentaliza el sistema normativo que debe garantizar que los actos de uso del suelo y de la edificación se ajusten a las determinaciones que contiene dicha norma en el planeamiento urbanístico y en las ordenanzas urbanísticas municipales.

A pesar del régimen legal establecido, son numerosas las quejas recibidas que evidencian una falta de cumplimiento del ordenamiento jurídico urbanístico, no solo por la transgresión formal y directa de las normas, sino también por falta de reacción, por demora o por una aplicación ineficaz de los mecanismos administrativos.

> **La tramitación administrativa debe ser eficiente y eficaz para garantizar la tutela y la protección del ordenamiento urbanístico**

A menudo el Síndic recuerda a los ayuntamientos que la potestad de protección de la legalidad urbanística es de ejercicio preceptivo para la administración competente y, por lo tanto, los consistorios están obligados a activar los mecanismos establecidos legalmente para hacer efectiva la tutela y la protección del ordenamiento urbanístico. El urbanismo es una función pública a cuyo ejercicio la Administración no puede renunciar y comporta llevar a cabo de manera necesaria las actuaciones de defensa y de eficacia del planeamiento aprobado de acuerdo con el interés general del municipio.

En ejercicio de dicha potestad, la actuación de la Administración cuando tiene conocimiento de una acción u omisión susceptible de vulnerar el ordenamiento urbanístico debe caracterizarse por la rapidez de reacción a la hora de determinar el alcance y contenido de la infracción urbanística. Asimismo, se deberá incoar un expediente de protección de la legalidad urbanística que tendrá por objeto, conjunta o separadamente, la adopción de las medidas de restauración de la realidad física alterada, la imposición de sanciones, la determinación de los daños y los perjuicios causados y la toma de las medidas provisionales que se estimen necesarias para garantizar la eficacia de la resolución final.

En relación con la tramitación de los expedientes administrativos, el Síndic ha detectado que se producen dilaciones no justificadas e incluso inactividad de la Administración. Tal y como establece la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la tramitación de los expedientes está sometida al criterio de celeridad y la Administración debe impulsarlos de oficio.

Por este motivo, el Síndic sugiere a las administraciones que actúen con la diligencia y responsabilidad necesarias a la hora de tramitar los asuntos para evitar situaciones anormales del procedimiento que pueden tener consecuencias contrarias al interés público, como por ejemplo la caducidad, con el consiguiente aumento de costes para la Administración, o la prescripción de las acciones de restauración de la realidad física que comportan consolidación de situaciones fuera de ordenación o de volumen disconforme.

Además, advierte que la falta de actuación de un ayuntamiento y el incumplimiento de sus obligaciones en materia de protección de la legalidad urbanística es un supuesto de funcionamiento anormal de la Administración que puede dar lugar a la exigencia de responsabilidad patrimonial.

A la vez, se deben garantizar los derechos de las personas interesadas derivados de la aplicación de la normativa sectorial, en función de los procedimientos específicos que es preciso seguir para la adopción de las diversas medidas de protección de la legalidad urbanística.

> **Ante la ineficacia de la imposición de las multas coercitivas, la Administración debe proceder a la ejecución subsidiaria**

Otra proyección del principio de eficacia y eficiencia se produce en la fase de adopción de medidas de ejecución forzosa para restaurar la realidad física alterada y el orden jurídico vulnerado, ante el incumplimiento por la persona infractora de las resoluciones emitidas. Una vez impuestas las multas coercitivas por el órgano competente en mate-

ria urbanística, éste no puede ser ajeno al resultado de la imposición cuando las tramita un área diferente de la Administración, normalmente el área de recaudación, ya que del cobro efectivo depende, en gran parte, el éxito de la medida.

La Administración ha de proceder a la ejecución subsidiaria si de la imposición de multas coercitivas no se obtiene la restauración de la realidad física alterada por parte de la persona responsable. El Síndic recuerda a las administraciones que no aplican dicha medida refugiándose en argumentos de insuficiencia presupuestaria que el coste de la ejecución subsidiaria es repercutible a la persona infractora.

Queja 03045/2011

Ante la realización de unas obras y unos movimientos de tierras ilegales en suelo no urbanizable, el Ayuntamiento de Olesa de Montserrat incoó un expediente de protección de la legalidad urbanística en el año 2005. En el año 2008 declaró la caducidad del expediente y reinició las actuaciones con la apertura de un nuevo expediente de protección de la legalidad urbanística.

Una vez solicitada información a la Administración, se comprobó que se habían impuesto dos multas coercitivas en los años 2009 y 2010 para el cumplimiento forzoso de la orden de derribo, pero no constaba ninguna actuación más por parte de la Administración.

En respuesta a las sugerencias formuladas por el Síndic, la Administración hizo un seguimiento del estado de recaudación de las multas, que estaba tramitando en vía ejecutiva el Organismo de Gestión Tributaria, y manifestó que procedería a la ejecución subsidiaria en el momento en que éstas se cobrasen, habida cuenta de la situación económica del Ayuntamiento.

Queja 01422/2011

La promotora de la queja supo de la existencia de una sanción por infracción urbanística cuando se le efectuó el embargo en una cuenta corriente, sin que hubiese recibido ninguna notificación anterior.

El Síndic comprobó que en el expediente ejecutivo de apremio no se habían practicado correctamente las notificaciones, de conformidad con la normativa tributaria, y tampoco se habían garantizado los derechos de la persona infractora en la tramitación del expediente sancionador.

El ayuntamiento aceptó la sugerencia del Síndic y dejó sin efecto el expediente sancionador, que no se incoó nuevamente porque la infracción urbanística ya había prescrito.

Actuaciones de oficio

AO 01370/2012
En tramitación

Evaluación de las políticas sociales en materia de vivienda

Con motivo de la problemática existente en torno a la vivienda, el Síndic considera conveniente abrir una actuación de oficio para evaluar las políticas sociales en esta materia.

AO 07426/2012
En tramitación

Propuesta para destinar a vivienda social una parte de los inmuebles traspasados a la Sociedad de gestión de activos procedentes de la reestructuración bancaria (SAREB)

Ante la problemática existente en torno a las ejecuciones hipotecarias, el Síndic considera conveniente abrir una actuación de oficio para estudiar esta cuestión y proponer que se destine a vivienda social una parte de los inmuebles que se traspasarán a la SAREB.

B. ACTIVIDADES DE LA INSTITUCIÓN EN CIFRAS

1. INTRODUCCIÓN 285
Datos generales 285
Análisis del ejercicio 2012 285

2. DATOS GENERALES 287
2.1. Características generales de las actuaciones iniciadas en el año 2012 287
2.2. Características territoriales de las actuaciones iniciadas en el año 2012 290
2.3. Características territoriales y poblacionales de las actuaciones iniciadas en el año 2012 . . . 311

3. ANALISIS DEL EJERCICIO 2012 315
3.1. Actuaciones por materias 315
3.2. Quejas iniciadas en el año 2012 por género 316
3.3. Finalización de las actuaciones en el ejercicio 2012 317
3.4. Grado de cumplimiento de las resoluciones del Síndic 319
3.5. Resoluciones no aceptadas 320
3.6. Análisis de la falta de colaboración de las administraciones 327
3.7. Administraciones afectadas 328
3.8. Relaciones con otras instituciones de defensa de derechos 348

4. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SÍNDIC DE GREUGES 350
4.1. Gestión de los expedientes en el Síndic 350
4.2. Tiempo de tramitación de los expedientes 351
4.3. Carta de servicios y buena conducta administrativa del Síndic de Greuges 352
4.4. Valoración de los usuarios del servicio recibido en el Síndic de Greuges 353

1. INTRODUCCIÓN

Datos generales

Durante el año 2012 el Síndic ha iniciado un total de 25.053 actuaciones, que se distribuyen entre 8.231 quejas (32,8%), 155 actuaciones de oficio (0,6%) y 16.667 consultas (66,5%). El número de actuaciones iniciadas en este ejercicio ha sido bastante superior a las iniciadas en los anteriores, ya que se ha crecido tanto en consultas (14,3%), como en quejas (2%) y actuaciones de oficio (34,7%).

En cuanto al número de personas atendidas cabe destacar que de las 8.231 quejas, 7.593 han presentado individualmente la queja, mientras que 638 han tenido una presentación colectiva. En suma, 21.801 personas han dirigido quejas al Síndic. Si, además, se tienen en cuenta las personas que han presentado una consulta, el resultado es que el Síndic ha atendido a 38.468 personas, cifra muy similar a la del ejercicio anterior.

Al igual que el resto de años, la mayoría de las quejas han sido presentadas por una persona física (94,3%), a pesar de que un 5,4% ha sido presentado por una persona jurídica y un 0,26% por una administración pública.

El medio más utilizado para formular una consulta, al igual que en los ejercicios anteriores, ha sido el teléfono y para la presentación de las quejas ha sido el formulario disponible en la web del Síndic.

En el 73,8% de las quejas recibidas la lengua utilizada ha sido la catalana y en el 26,1%, la castellana. También se han recibido tres quejas en alemán, dos en inglés y una en francés. En cuanto a las consultas, un 63,3% ha sido formulado en catalán; un 36,4%, en castellano, y un 0,14%, en otras lenguas, mayoritariamente en inglés.

De las 16.667 consultas atendidas durante el ejercicio, 2.058, que representan el 12,3% de los casos, han originado una queja posterior.

La mayoría de las quejas recibidas durante el año han procedido del territorio catalán (98,6%), a pesar de que se han recibido 94 de personas residentes en el resto del Estado español (1,1%) y 18 de personas residentes en el extranjero (0,2%). Las consultas siguen el mismo patrón en cuanto a la procedencia que las quejas: la mayoría proviene de Cataluña (72,8%), a pesar de que se han recibido 854 del resto del Estado (5,1%), cifra muy superior a la del año anterior (0,9%). También se han recibido 25 consultas procedentes de otros países (0,14%). En el 21,8% restante, no se ha indicado la procedencia de la persona que formulaba la consulta.

Al analizar la procedencia geográfica de las personas de Cataluña que han presentado queja o consulta puede observarse que el 79% reside en la provincia de Barcelona, y mayoritariamente en el área metropolitana (72,6%). No obstante, el número de quejas y consultas recibidas por personas residentes en el resto de ámbitos territoriales se han incrementado, lo que se explica por la consolidación del Servicio de Atención a las Personas Itinerante, que desde hace ya más de un año visita un mínimo de dos localidades de Cataluña cada semana.

Análisis del ejercicio 2012

De las 8.231 quejas recibidas, la mayoría ha tratado sobre alguna de las materias incluidas dentro del área de servicios sociales (20,1%), administración pública (16,6%) y consumo (11,8%). Contrariamente, las áreas que menos quejas han recibido han sido la de cultura y lengua (0,5%), inmigración (1%) y trabajo y pensiones (2,8%). Si se compara con el ejercicio anterior, se han incrementado, sobre todo, las quejas de las áreas de consumo (7,6%) y servicios sociales (2,5%), y se han reducido las de seguridad ciudadana y justicia (6,2%) y educación e investigación (2%).

En cuanto a las 16.667 consultas atendidas, el área que ha recibido más ha sido la de consumo (26,7%), seguida de la de administración pública (16,9%) y de la de servicios sociales (9,7%). También destaca que se han recibido 1.681 consultas (10%) sobre temas privados o inconcretos. Al igual que en las quejas, las áreas que menos consultas han recibido han sido la de cultura y lengua (0,4%), inmigración (0,7%) y trabajo y pensiones (2,8%). Si se compara con el ejercicio anterior, en proporción, se han incrementado las consultas sobre materias de las áreas consumo (4,1%) y administración pública (2,1%), mientras que se han reducido las de las áreas de urbanismo y vivienda (2,4%) y seguridad ciudadana y justicia (1,6%).

Durante el ejercicio 2012 se ha abierto un total de 155 actuaciones de oficio, de las cuales 42 estudian algún tema del área de seguridad ciudadana y justicia (se incluyen las visitas reali-

zadas en el marco de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura), 38 de infancia y adolescencia, y 28 de educación e investigación, por poner sólo algunos ejemplos. Todas las actuaciones de oficio aparecen listadas al final del apartado dedicado a cada una de las trece áreas en las que se organiza el informe y el trabajo de la institución.

Durante el año 2012 se han tramitado 13.416 expedientes, 447 más que en el 2011, independientemente del año en que se hayan iniciado. De éstos, el 62% ha sido iniciado durante el año 2012, mientras que el 38% restante es de otros años, sobre todo del año 2011. De los 13.416, el 62% ya se ha finalizado, mientras que el 36%, a finales del año 2012, continúan en tramitación. El 2,36% restante no se ha admitido a trámite.

En cuanto a las actuaciones finalizadas, en el 34% de los casos los expedientes han finalizado por una actuación correcta de la Administración. De éstos, se distingue entre los que se han resuelto antes de la investigación del Síndic (20%) y los que se han resuelto después de la investigación (14%).

Contrariamente, en el 33% de los casos estudiados se ha detectado una vulneración de derechos por parte de alguna administración. Sólo en el 0,02% de las actuaciones (tres casos) la administración afectada no ha colaborado, cifra que ha mejorado notablemente respecto a los años anteriores; el 4,45% de los casos se ha tramitado con otros ombudsman y el 3,7% ha finalizado por desistimiento del promotor.

En el 51,5% de las quejas iniciadas este año la administración afectada ha sido la autonómica (departamentos de la Generalitat o algún organismo autónomo vinculado) y en el 30% alguna administración local (ayuntamientos, consejos comarcales, diputaciones, entidades metropolitanas, entidades municipales descentralizadas, asociaciones municipalistas o mancomunidades). El 7,7% de las quejas ha afectado a alguna empresa prestadora de servicios de interés general, y el 5,1% a la Administración General del Estado.

Dentro de la Generalitat, lo que ha motivado más intervenciones del Síndic ha sido el Departamento de Bienestar Social y Familia, con 1.519 casos, que representan aproximadamente el 14% del total, seguido del Departamento de Empresa y Ocupación, con 1.012 casos (9,6%). El tercero con más intervenciones ha sido el Departamento de Enseñanza, con 690 (el 6%).

En cuanto a la resolución emitida por el Síndic, en el 94% de los casos ésta ha sido aceptada por la Administración (total o parcialmente) y en el 5,8% no se ha aceptado. Se hallan listadas, según el área a la que pertenecen, todas las quejas cuya resolución no ha sido aceptada por la Administración.

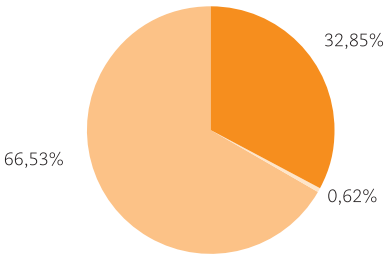
Desde hace varios años se realiza un seguimiento para comprobar en qué medida la administración afectada ha cumplido con la resolución del Síndic que en su día aceptó. Los resultados son bastante satisfactorios: en el 93% de los casos analizados la resolución del Síndic ha sido cumplida (total o parcialmente) y sólo no lo ha sido en el 3,7%. Hay 181 expedientes más en los que el seguimiento aún está en tramitación y, por lo tanto, a fecha de hoy aún no puede saberse si se ha cumplido o no con la resolución del Síndic.

2. DATOS GENERALES

2.1. Características generales de las actuaciones iniciadas en el año 2012

1. Actuaciones del Síndic iniciadas durante el año 2012

Queja	8.231	32,85%
Actuación de oficio	155	0,62%
Consulta	16.667	66,53%
Total	**25.053**	**100%**



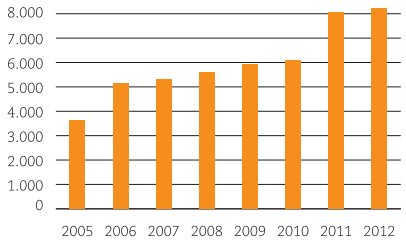
Queja (Q): acción que realizan las personas para manifestar su descontento por la actuación o la falta de actuación de la Administración pública.

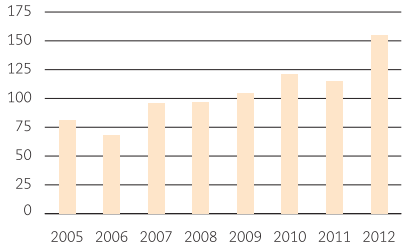
Actuación de oficio (AO): investigación a iniciativa del Síndic que se realiza cuando se considera oportuno abrir un expediente en defensa de los derechos de las personas, ya sea para controlar las actuaciones de las administraciones públicas, o para velar en situaciones de hechos sociales relevantes.

Consulta (C): acción que realizan las personas para obtener información y orientación sobre un determinado asunto.

2. Evolución de las quejas y de las actuaciones de oficio del Síndic durante el período 2005-2012

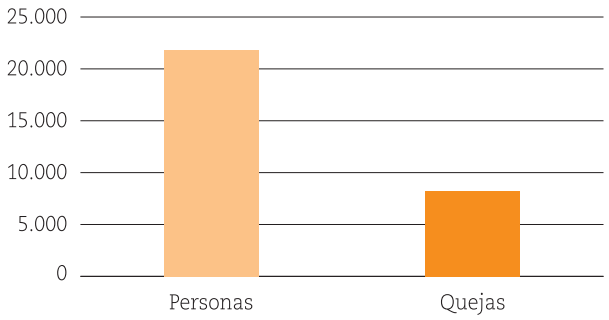
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Queja	3.617	5.150	5.299	5.610	5.941	6.095	8.065	8.231
Actuación de oficio	81	68	96	97	105	121	115	155
Total	**3.698**	**5.218**	**5.395**	**5.707**	**6.046**	**6.216**	**8.180**	**8.386**





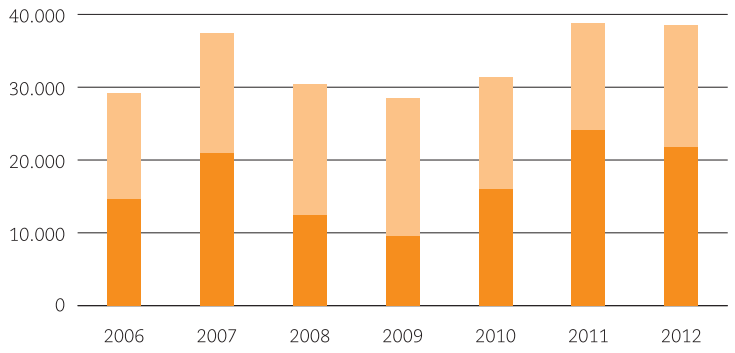
3. Número de personas afectadas en las quejas recibidas

	Personas	Quejas
Presentación individual	7.593	7.593
Presentación colectiva	14.208	638
Total	**21.801**	**8.231**



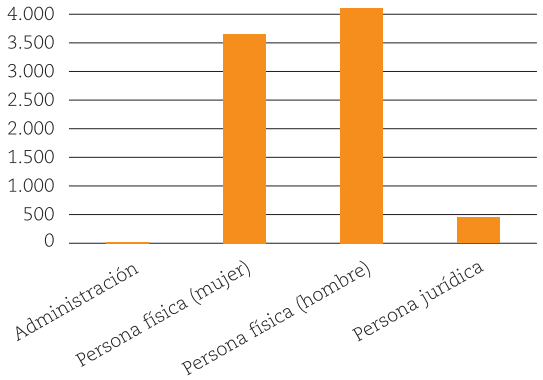
4. Número de personas atendidas por el Síndic

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Número de personas que han presentado una queja	14.666	20.948	12.397	9.590	16.056	24.116	21.801
Número de personas que han presentado una consulta	14.515	16.399	18.003	18.914	15.288	14.579	16.667
Total	**29.181**	**37.347**	**30.400**	**28.504**	**31.344**	**38.695**	**38.468**



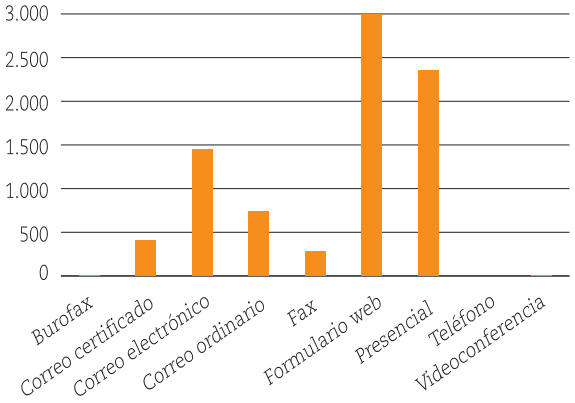
5. Características de los que han presentado una queja

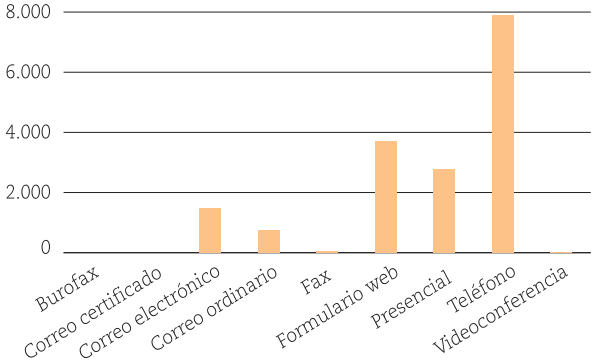
Administración	21	0,26%
Persona física (mujer)	3.654	44,39%
Persona física (hombre)	4.109	49,92%
Persona jurídica	447	5,43%
Total	**8.231**	**100 %**



6. Forma de presentación de las actuaciones recibidas

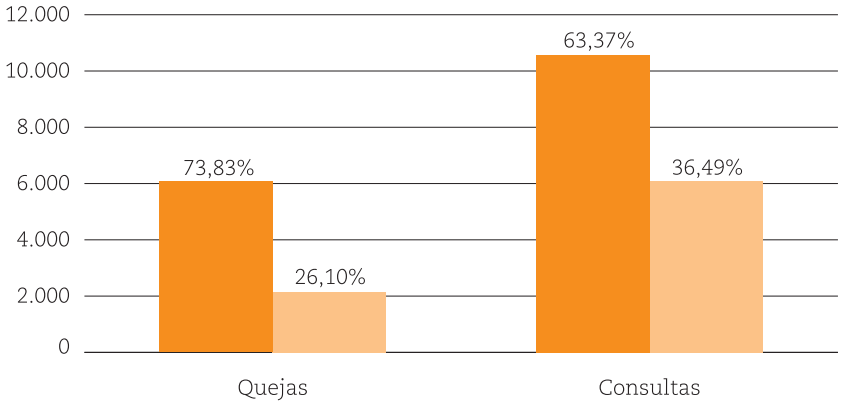
	Quejas	Consultas	Total
Burofax	6	-	6
Correo certificado	406	-	406
Correo electrónico	1.443	1.475	2.918
Correo ordinario	739	735	1.474
Fax	286	42	328
Formulario web	2.995	3.720	6.715
Presencial	2.351	2.788	5.139
Teléfono	-	7.901	7.901
Videoconferencia	5	6	11
Total	**8.231**	**16.667**	**24.898**





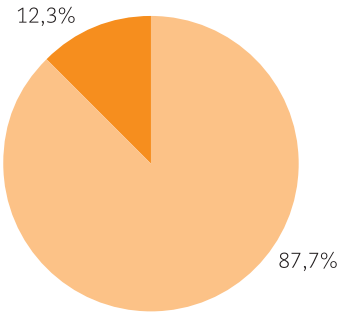
7. Lengua utilizada en la presentación de las quejas

	Quejas		Consultas		Total	
Catalán	6.077	24,41%	10.562	42,42%	16.639	66,83%
Castellano	2.148	8,63%	6.082	24,43%	8.230	33,05%
Otras	6	0,02%	23	0,09%	29	0,12%
Alemán	3	0,01%	-	0,00%	3	0,01%
Inglés	2	0,01%	16	0,06%	18	0,07%
Aranés	-	0,00%	1	0,00%	1	0,00%
Francés	1	0,00%	4	0,02%	5	0,02%
Italiano	-	0,00%	1	0,00%	1	0,00%
Ruso	-	0,00%	1	0,00%	1	0,00%
Total	**8.231**	**33,06%**	**16.667**	**66,94%**	**24.898**	**100%**



8. Número de consultas que originan queja

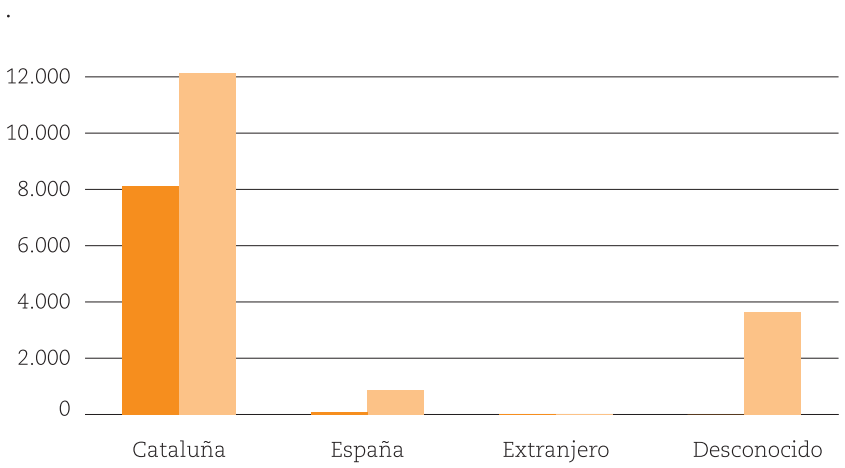
	No origina queja		Origina queja		Total	
Correo electrónico	1.419	8,5%	56	0,3%	1.475	8,8%
Correo ordinario	719	4,3%	16	0,1%	735	4,4%
Fax	33	0,2%	9	0,1%	42	0,3%
Formulario web	3.496	21,0%	224	1,3%	3.720	22,3%
Presencial	1.971	11,8%	817	4,9%	2.788	16,7%
Teléfono	6.968	41,8%	933	5,6%	7.901	47,4%
Videoconferencia	3	0,0%	3	0,0%	6	0,0%
Total	**14.609**	**87,7%**	**2.058**	**12,3%**	**16.667**	**100%**



2.2. Características territoriales de las actuaciones iniciadas en el año 2012

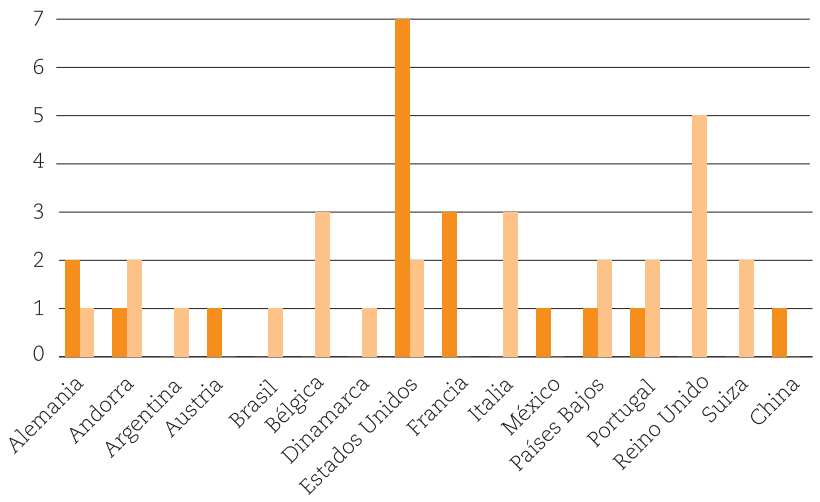
1. Procedencia geográfica de los promotores de las actuaciones

	Quejas		Consultas		Total	
Cataluña	8.119	32,61%	12.139	48,75%	20.258	81,36%
España	94	0,38%	854	3,43%	948	3,81%
Extranjero	18	0,07%	25	0,10%	43	0,17%
Desconocido	-	0,00%	3649	14,66%	3649	14,66%
Total	**8.231**	**33,06%**	**16.667**	**66,94%**	**24.898**	**100%**



2. Procedencia geográfica de los promotores de las actuaciones del extranjero

	Quejas		Consultas		Total	
Alemania	2	4,65%	1	2,33%	3	6,98%
Andorra	1	2,33%	2	4,65%	3	6,98%
Argentina	-	0,00%	1	2,33%	1	2,33%
Austria	1	2,33%	-	0,00%	1	2,33%
Brasil	-	0,00%	1	2,33%	1	2,33%
Bélgica	-	0,00%	3	6,98%	3	6,98%
Dinamarca	-	0,00%	1	2,33%	1	2,33%
Estados Unidos de America	7	16,28%	2	4,65%	9	20,93%
Francia	3	6,98%	-	0,00%	3	6,98%
Italia	-	0,00%	3	6,98%	3	6,98%
México	1	2,33%	-	0,00%	1	2,33%
Países Bajos	1	2,33%	2	4,65%	3	6,98%
Portugal	1	2,33%	2	4,65%	3	6,98%
Reino Unido	-	0,00%	5	11,63%	5	11,63%
Suiza	-	0,00%	2	4,65%	2	4,65%
China	1	2,33%	-	0,00%	1	2,33%
Total	**18**	**41,86%**	**25**	**58,14%**	**43**	**100%**

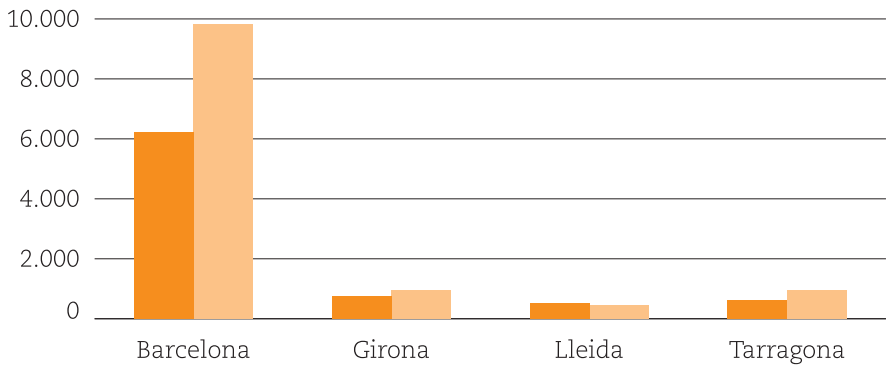


3. Procedencia geográfica de los promotores de las actuaciones del resto de España

		Quejas		Consultas		Total	
Andalucía	Cádiz	2	0,21%	20	2,11%	22	2,32%
	Córdoba	-	0,00%	12	1,27%	12	1,27%
	Granada	-	0,00%	17	1,79%	17	1,79%
	Huelva	-	0,00%	8	0,84%	8	0,84%
	Jaén	1	0,11%	10	1,05%	11	1,16%
	Málaga	1	0,11%	21	2,22%	22	2,32%
	Sevilla	4	0,42%	36	3,80%	40	4,22%
Aragón	Huesca	5	0,53%	6	0,63%	11	1,16%
	Zaragoza	11	1,16%	22	2,32%	33	3,48%
	Teruel	1	0,11%	2	0,21%	3	0,32%
Asturias	Asturias	-	0,00%	22	2,32%	22	2,32%
Baleares	Baleares	4	0,42%	32	3,38%	36	3,80%
Cantabria	Cantabria	2	0,21%	16	1,69%	18	1,90%
Canarias	Las Palmas	2	0,21%	15	1,58%	17	1,79%
	Santa Cruz de Tenerife	2	0,21%	19	2,00%	21	2,22%
Castilla y León	Ávila	1	0,11%	-	0,00%	1	0,11%
	Burgos	1	0,11%	7	0,74%	8	0,84%
	León	1	0,11%	9	0,95%	10	1,05%
	Palencia	-	0,00%	1	0,11%	1	0,11%
	Salamanca	-	0,00%	4	0,42%	4	0,42%
	Segovia	-	0,00%	2	0,21%	2	0,21%
	Soria	1	0,11%	-	0,00%	1	0,11%
	Valladolid	-	0,00%	16	1,69%	16	1,69%
	Zamora	-	0,00%	1	0,11%	1	0,11%
Castilla-la Mancha	Albacete	2	0,21%	3	0,32%	5	0,53%
	Ciudad Real	1	0,11%	4	0,42%	5	0,53%
	Cuenca	-	0,00%	2	0,21%	2	0,21%
	Guadalajara	-	0,00%	6	0,63%	6	0,63%
	Toledo	-	0,00%	6	0,63%	6	0,63%
Comunidad Valenciana	Alicante	10	1,05%	58	6,12%	68	7,17%
	Castellón	8	0,84%	12	1,27%	20	2,11%
	Valencia	10	1,05%	81	8,54%	91	9,60%
Extremadura	Badajoz	1	0,11%	3	0,32%	4	0,42%
	Cáceres	1	0,11%	10	1,05%	11	1,16%
Galicia	La Coruña	3	0,32%	22	2,32%	25	2,64%
	Lugo	-	0,00%	4	0,42%	4	0,42%
	Orense	-	0,00%	3	0,32%	3	0,32%
	Pontevedra	1	0,11%	23	2,43%	24	2,53%
La Rioja	La Rioja	-	0,00%	7	0,74%	7	0,74%
Madrid	Madrid	12	1,27%	240	25,32%	252	26,58%
Murcia	Murcia	1	0,11%	17	1,79%	18	1,90%
Navarra	Navarra	3	0,32%	21	2,22%	24	2,53%
País Vasco	Àlava	-	0,00%	6	0,63%	6	0,63%
	Vizcaya	2	0,21%	19	2,00%	21	2,22%
	Guipúzcoa	-	0,00%	9	0,95%	9	0,95%
Total		**94**	**10%**	**854**	**90%**	**948**	**100%**

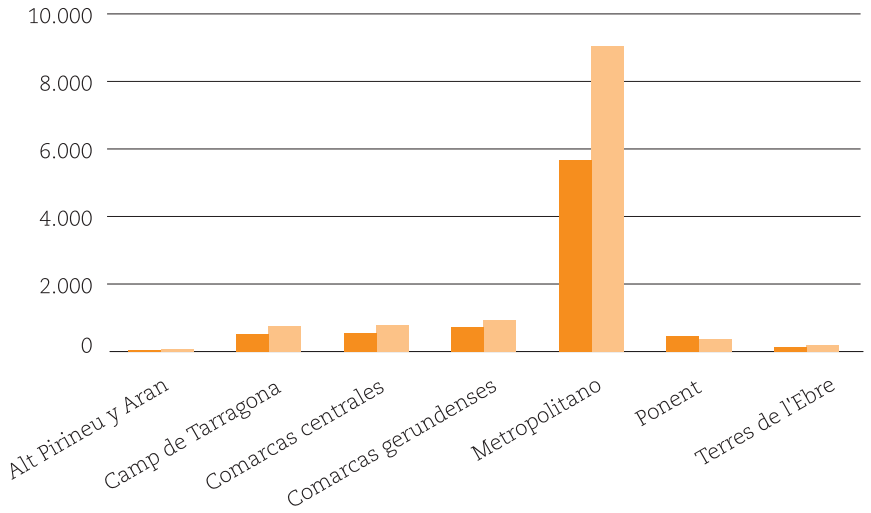
4. Procedencia geográfica de los promotores de las actuaciones de Cataluña según provincias

	Quejas		Consultas		Total	
Barcelona	6.216	30,68%	9.812	48,44%	16.028	79,12%
Girona	742	3,66%	942	4,65%	1.684	8,31%
Lleida	528	2,61%	435	2,15%	963	4,75%
Tarragona	633	3,12%	950	4,69%	1.583	7,81%
Total	**8.119**	**40,08%**	**12.139**	**59,92%**	**20.258**	**100%**



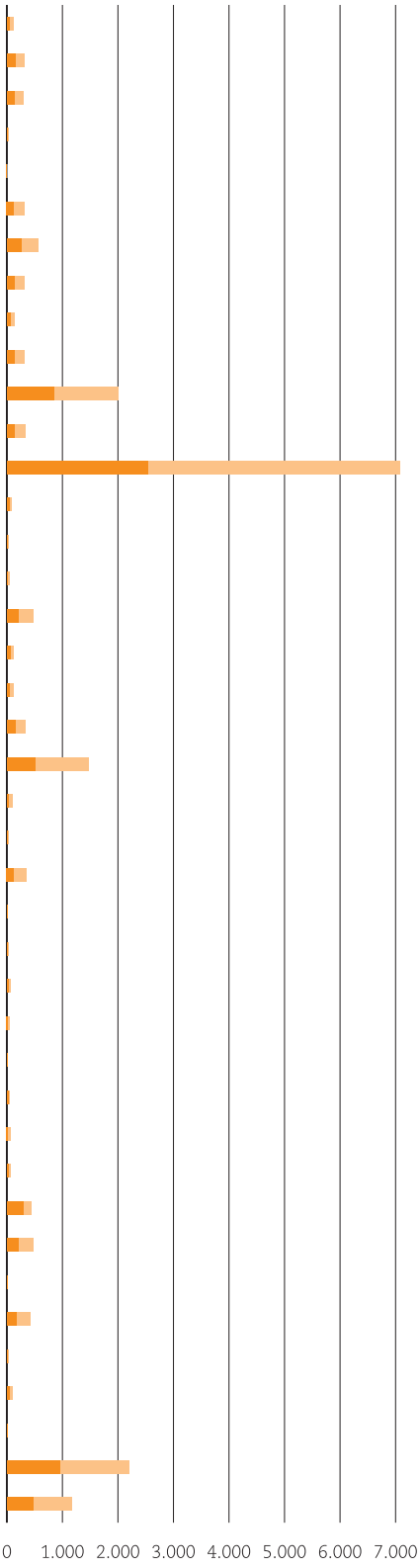
5. Procedencia geográfica de los promotores de las actuaciones de Cataluña según el ámbito territorial

	Quejas		Consultas		Total	
Alt Pirineu y Aran	57	0,28%	74	0,37%	131	0,65%
Camp de Tarragona	509	2,51%	750	3,70%	1.259	6,21%
Comarcas centrales	557	2,75%	782	3,86%	1.339	6,61%
Comarcas gerundenses	737	3,64%	925	4,57%	1.662	8,20%
Metropolitano	5.667	27,97%	9.045	44,65%	14.712	72,62%
Ponent	468	2,31%	363	1,79%	831	4,10%
Terres de l'Ebre	124	0,61%	200	0,99%	324	1,60%
Total	**8.119**	**40,08%**	**12.139**	**59,92%**	**20.258**	**100%**

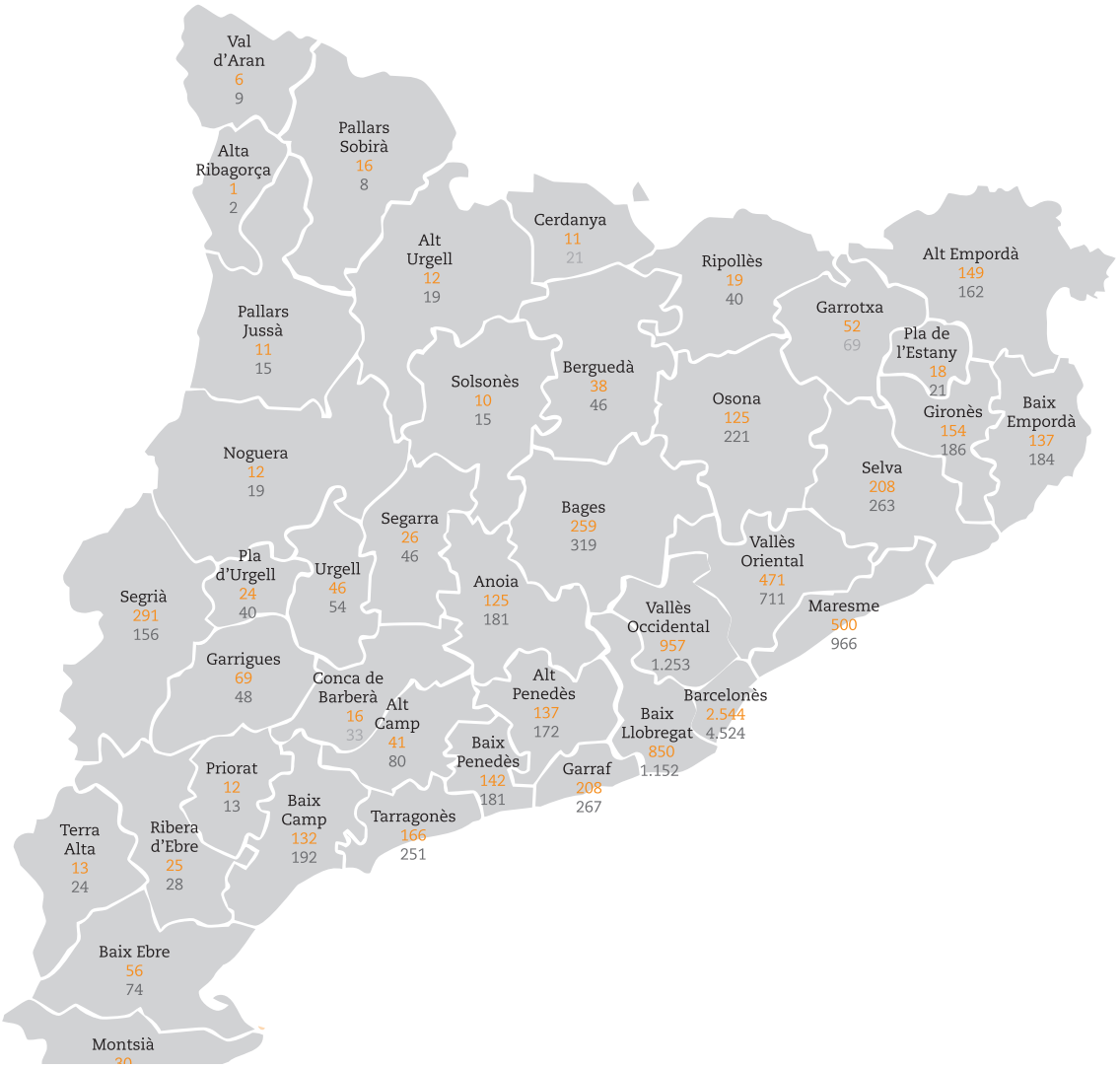


6. Procedencia geográfica de los promotores de las actuaciones por comarcas

Comarca	Quejas		Consultas		Total	
Alt Camp	41	0,20%	80	0,39%	121	0,60%
Alt Empordà	149	0,74%	162	0,80%	311	1,54%
Alt Penedès	137	0,68%	172	0,85%	309	1,53%
Alt Urgell	12	0,06%	19	0,09%	31	0,15%
Alta Ribagorça	1	0,00%	2	0,01%	3	0,01%
Anoia	125	0,62%	181	0,89%	306	1,51%
Bages	259	1,28%	319	1,57%	578	2,85%
Baix Camp	132	0,65%	192	0,95%	324	1,60%
Baix Ebre	56	0,28%	74	0,37%	130	0,64%
Baix Empordà	137	0,68%	184	0,91%	321	1,58%
Baix Llobregat	850	4,20%	1.152	5,69%	2.002	9,88%
Baix Penedès	142	0,70%	181	0,89%	323	1,59%
Barcelonès	2.544	12,56%	4.524	22,33%	7.068	34,89%
Berguedà	38	0,19%	46	0,23%	84	0,41%
Cerdanya	11	0,05%	21	0,10%	32	0,16%
Conca de Barberà	16	0,08%	33	0,16%	49	0,24%
Garraf	208	1,03%	267	1,32%	475	2,34%
Garrigues	69	0,34%	48	0,24%	117	0,58%
Garrotxa	52	0,26%	69	0,34%	121	0,60%
Gironès	154	0,76%	186	0,92%	340	1,68%
Maresme	500	2,47%	966	4,77%	1.466	7,24%
Montsià	30	0,15%	74	0,37%	104	0,51%
Noguera	12	0,06%	19	0,09%	31	0,15%
Osona	125	0,62%	221	1,09%	346	1,71%
Pallars Jussà	11	0,05%	15	0,07%	26	0,13%
Pallars Sobirà	16	0,08%	8	0,04%	24	0,12%
Pla d'Urgell	24	0,12%	40	0,20%	64	0,32%
Pla de l'Estany	18	0,09%	21	0,10%	39	0,19%
Priorat	12	0,06%	13	0,06%	25	0,12%
Ribera d'Ebre	25	0,12%	28	0,14%	53	0,26%
Ripollès	19	0,09%	40	0,20%	59	0,29%
Segarra	26	0,13%	46	0,23%	72	0,36%
Segrià	291	1,44%	156	0,77%	447	2,21%
Selva	208	1,03%	263	1,30%	471	2,33%
Solsonès	10	0,05%	15	0,07%	25	0,12%
Tarragonès	166	0,82%	251	1,24%	417	2,06%
Terra Alta	13	0,06%	24	0,12%	37	0,18%
Urgell	46	0,23%	54	0,27%	100	0,49%
Val d'Aran	6	0,03%	9	0,04%	15	0,07%
Vallès Occidental	957	4,72%	1.253	6,19%	2.210	10,91%
Vallès Oriental	471	2,33%	711	3,51%	1.182	5,83%
Total	**8.119**	**40,08%**	**12.139**	**59,92%**	**20.258**	**100%**



7. Mapa de la procedencia geográfica de las actuaciones del año 2012



Quejas iniciadas durante el año 2012
Consultas iniciadas durante el año 2012

8. Procedencia geográfica de los promotores de las actuaciones según comarcas y municipios

Barcelona

Alt Penedès	Q	C	Total
Avinyonet del Penedès	1	1	2
Cabanyes, les	1	-	1
Castellet i la Gornal	-	7	7
Castellví de la Marca	-	2	2
Font-rubí	1	1	2
Gelida	12	16	28
Granada, la	3	4	7
Mediona	2	7	9
Olèrdola	4	4	8
Olesa de Bonesvalls	2	1	3
Pacs del Penedès	-	1	1
Pla del Penedès, el	2	-	2
Pontons	-	1	1
Puigdàlber	1	2	3
Sant Cugat Sesgarrigues	1	1	2
Sant Llorenç d'Hortons	5	3	8
Sant Martí Sarroca	4	3	7
Sant Pere de Riudebitlles	3	3	6
Sant Quintí de Mediona	3	-	3
Sant Sadurní d'Anoia	22	27	49
Santa Fe del Penedès	1	1	2
Santa Margarida i els Monjos	-	3	3
Subirats	5	4	9
Torrelavit	-	3	3
Torrelles de Foix	6	8	14
Vilafranca del Penedès	58	67	125
Vilobí del Penedès	-	2	2
Total	**137**	**172**	**309**

Anoia	Q	C	Total
Argençola	1	-	1
Bellprat	-	1	1
Bruc, el	-	2	2
Cabrera d'Anoia	2	5	7
Calaf	1	3	4
Calonge de Segarra	-	-	-
Capellades	11	4	15
Carme	-	2	2
Castellfollit de Riubregós	-	-	-
Castellolí	2	1	3
Copons	-	1	1
Hostalets de Pierola, els	5	5	10
Igualada	31	51	82
Jorba	-	2	2
Llacuna, la	-	2	2
Masquefa	7	14	21
Montmaneu	-	-	-
Òdena	-	2	2
Orpí	1	-	1
Piera	30	50	80
Pobla de Claramunt, la	-	3	3
Prats de Rei, els	1	-	1
Pujalt	-	2	2
Rubió	3	2	5
Sant Martí de Tous	1	2	3
Sant Martí Sesgueioles	-	-	-
Sant Pere Sallavinera	-	-	-
Santa Margarida de Montbui	11	9	20
Santa Maria de Miralles	-	-	-
Torre de Claramunt, la	3	4	7
Vallbona d'Anoia	4	1	5
Veciana	-	1	1
Vilanova del Camí	11	12	23
Total	**125**	**181**	**306**

Bages	Q	C	Total
Aguilar de Segarra	9	-	9
Artés	5	5	10
Avinyó	5	4	9
Balsareny	3	9	12
Calders	1	2	3
Callús	1	9	10
Cardona	4	6	10
Castellbell i el Vilar	1	6	7
Castellfollit del Boix	1	-	1
Castellgalí	1	-	1
Castellnou de Bages	2	4	6
Estany, l'	-	-	-
Fonollosa	1	1	2
Gaià	-	-	-
Manresa	142	155	297
Marganell	1	1	2
Moià	3	8	11
Monistrol de Calders	1	1	2
Monistrol de Montserrat	3	5	8
Mura	-	-	-
Navarcles	1	2	3
Navàs	6	4	10
Pont de Vilomara i Rocafort, el	2	2	4
Rajadell	2	1	3
Sallent	10	25	35
Sant Feliu Sasserra	-	-	-
Sant Fruitós de Bages	7	7	14
Sant Joan de Vilatorrada	26	10	36
Sant Mateu de Bages	-	-	-
Sant Salvador de Guardiola	-	2	2
Sant Vicenç de Castellet	10	16	26
Santa Maria d'Oló	1	1	2
Santpedor	5	9	14
Súria	5	24	29
Talamanca	-	-	-
Total	**259**	**319**	**578**

Baix Llobregat	Q	C	Total
Abrera	23	31	54
Begues	9	11	20
Castelldefels	44	73	117
Castellví de Rosanes	1	4	5
Cervelló	15	23	38
Collbató	-	10	10
Corbera de Llobregat	61	29	90
Cornellà de Llobregat	95	128	223
Esparreguera	31	71	102
Esplugues de Llobregat	31	50	81
Gavà	49	69	118
Martorell	20	36	56
Molins de Rei	28	54	82
Olesa de Montserrat	17	30	47
Pallejà	30	27	57
Palma de Cervelló, la	1	2	3
Papiol, el	6	8	14
Prat de Llobregat, el	42	74	116
Sant Andreu de la Barca	26	32	58
Sant Boi de Llobregat	39	87	126
Sant Climent de Llobregat	3	5	8
Sant Esteve Sesrovires	93	18	111
Sant Feliu de Llobregat	32	52	84
Sant Joan Despí	38	56	94
Sant Just Desvern	15	22	37
Sant Vicenç dels Horts	39	73	112
Santa Coloma de Cervelló	9	12	21
Torrelles de Llobregat	4	3	7
Vallirana	14	25	39
Viladecans	35	37	72
Total	**850**	**1.152**	**2.002**

Barcelonès	Q	C	Total
Badalona	152	271	423
Barcelona	1.990	3.635	5.625
Hospitalet de Llobregat, l'	226	367	593
Sant Adrià de Besòs	66	72	138
Santa Coloma de Gramenet	110	179	289
Total	**2.544**	**4.524**	**7.068**

Berguedà	Q	C	Total
Avià	2	4	6
Bagà	3	2	5
Berga	7	15	22
Borredà	10	5	15
Capolat	-	-	-
Casserres	2	1	3
Castell de l'Areny	-	-	-
Castellar de n'Hug	-	-	-
Castellar del Riu	-	-	-
Cercs	1	1	2
Espunyola, l'	-	-	-
Fígols	-	-	-
Gironella	4	8	12
Gisclareny	-	-	-
Gósol*	-	-	-
Guardiola de Berguedà	1	1	2
Montclar	-	-	-
Montmajor	-	-	-
Nou de Berguedà, la	-	-	-
Olvan	1	1	2
Pobla de Lillet, la	-	-	-
Puig-reig	6	8	14
Quar, la	-	-	-
Sagàs	-	-	-
Saldes	1	-	1
Sant Jaume de Frontanyà	-	-	-
Sant Julià de Cerdanyola	-	-	-
Santa Maria de Merlès	-	-	-
Vallcebre	-	-	-
Vilada	-	-	-
Víver i Serrateix	-	-	-
Total	**38**	**46**	**84**

* Província de Lleida

Garraf	Q	C	Total
Canyelles	12	19	31
Cubelles	27	25	52
Olivella	7	8	15
Sant Pere de Ribes	46	49	95
Sitges	25	50	75
Vilanova i la Geltrú	91	116	207
Total	**208**	**267**	**475**

Maresme	Q	C	Total
Alella	6	14	20
Arenys de Mar	14	27	41
Arenys de Munt	15	28	43
Argentona	10	25	35
Cabrera de Mar	4	3	7
Cabrils	3	8	11
Caldes d'Estrac	4	16	20
Calella	15	28	43
Canet de Mar	30	33	63
Dosrius	8	5	13
Malgrat de Mar	22	20	42
Masnou, el	19	34	53
Mataró	113	363	476
Montgat	13	27	40
Òrrius	2	1	3
Palafolls	5	14	19
Pineda de Mar	45	68	113
Premià de Dalt	14	14	28
Premià de Mar	54	54	108
Sant Andreu de Llavaneres	13	26	39
Sant Cebrià de Vallalta	10	11	21
Sant Iscle de Vallalta	-	2	2
Sant Pol de Mar	4	10	14
Sant Vicenç de Montalt	8	9	17
Santa Susanna	5	6	11
Teià	6	14	20
Tiana	4	10	14
Tordera	20	31	51
Vilassar de Dalt	14	30	44
Vilassar de Mar	20	35	55
Total	**500**	**966**	**1.466**

Osona	Q	C	Total
Alpens	-	1	1
Balenyà	1	4	5
Brull, el	-	-	-
Calldetenes	4	5	9
Centelles	11	8	19
Collsuspina	1	-	1
Espinelves*	-	1	1
Folgueroles	1	4	5
Gurb	2	2	4
Lluçà	-	-	-
Malla	-	1	1
Manlleu	4	19	23
Masies de Roda, les	-	1	1
Masies de Voltregà, les	-	1	1
Montesquiu	3	3	6
Muntanyola	-	-	-
Olost	2	2	4
Orís	1	-	1
Oristà	1	1	2
Perafita	-	1	1
Prats de Lluçanès	9	5	14
Roda de Ter	5	4	9
Rupit i Pruit	1	-	1
Sant Agustí de Lluçanès	-	1	1
Sant Bartomeu del Grau	2	3	5
Sant Boi de Lluçanès	1	1	2
Sant Hipòlit de Voltregà	3	9	12
Sant Julià de Vilatorta	1	4	5
Sant Martí de Albars	1	-	1
Sant Martí de Centelles	1	1	2
Sant Pere de Torelló	2	3	5
Sant Quirze de Besora	2	1	3
Sant Sadurní de Osormort	-	-	-
Sant Vicenç de Torelló	2	2	4
Santa Cecília de Voltregà	-	-	-
Santa Eugènia de Berga	-	2	2
Santa Eulàlia de Riuprimer	1	3	4
Santa Maria de Besora	-	1	1
Santa Maria de Corcó	-	1	1
Seva	3	7	10
Sobremunt	-	-	-
Sora	-	-	-
Taradell	3	4	7
Tavèrnoles	1	-	1
Tavertet	-	-	-
Tona	5	6	11
Torelló	15	49	64
Vic	34	59	93
Vidrà	-	-	-
Viladrau*	1	-	1
Vilanova de Sau	1	1	2
Total	**125**	**221**	**346**

* Província de Girona

Vallès Occidental	Q	C	Total
Badia del Vallès	19	9	28
Barberà del Vallès	45	81	126
Castellar del Vallès	41	51	92
Castellbisbal	7	10	17
Cerdanyola del Vallès	51	86	138
Gallifa	-	1	1
Matadepera	9	22	31
Montcada i Reixac	34	41	75
Palau-solità i Plegamans	12	21	33
Polinyà	7	13	20
Rellinars	-	-	-
Ripollet	43	64	107
Rubí	79	109	188
Sabadell	179	261	441
Sant Cugat del Vallès	102	134	236
Sant Llorenç Savall	2	6	8
Sant Quirze del Vallès	34	54	88
Santa Perpètua de Mogoda	30	36	66
Sentmenat	2	12	14
Terrassa	239	223	462
Ullastrell	1	1	2
Vacarisses	11	8	19
Viladecavalls	10	10	20
Total	**959**	**1.253**	**2.212**

Vallès Oriental	Q	C	Total
Aiguafreda	2	2	4
Ametlla del Vallès, l'	8	12	20
Bigues i Riells	14	17	31
Caldes de Montbui	10	17	27
Campins	2	-	2
Canovelles	11	36	47
Cànoves i Samalús	2	4	6
Cardedeu	29	46	75
Castellcir	1	-	1
Castellterçol	4	6	10
Figaró-Montmany	1	1	2
Fogars de Montclús	1	1	2
Franqueses del Vallès, les	27	26	53
Garriga, la	7	22	29
Granera	-	-	-
Granollers	53	92	145
Gualba	-	3	3
Llagosta, la	9	25	34
Lliçà d'Amunt	20	23	43
Lliçà de Vall	2	6	8
Llinars del Vallès	13	24	37
Martorelles	3	6	9
Mollet del Vallès	71	110	181
Montmeló	4	5	9
Montornès del Vallès	28	28	56
Montseny	-	-	-
Parets del Vallès	16	42	58
Roca del Vallès, la	54	18	72
Sant Antoni de Vilamajor	5	13	18
Sant Celoni	17	38	55
Sant Esteve de Palautordera	2	3	5
Sant Feliu de Codines	3	9	12
Sant Fost de Campsentelles	13	12	25
Sant Pere de Vilamajor	7	12	19
Sant Quirze Safaja	-	1	1
Santa Eulàlia de Ronçana	3	5	8
Santa Maria de Martorelles	-	1	1
Santa Maria de Palautordera	8	19	27
Tagamanent	1	-	1
Vallgorguina	8	8	16
Vallromanes	2	6	8
Vilalba Sasserra	-	-	-
Vilanova del Vallès	10	12	22
Total	**471**	**711**	**1.182**

Girona

Alt Empordà	Q	C	Total
Agullana	-	1	1
Albanyà	-	-	-
Armentera, l'	3	4	7
Avinyonet de Puigventós	-	-	-
Bàscara	1	2	3
Biure	-	-	-
Boadella i les Escaules	-	-	-
Borrassà	1	1	2
Cabanelles	-	-	-
Cabanes	-	-	-
Cadaqués	7	8	15
Cantallops	1	1	2
Capmany	2	1	3
Castelló d'Empúries	6	11	17
Cistella	-	-	-
Colera	-	-	-
Darnius	-	-	-
Escala, l'	6	6	12
Espolla	2	-	2
Far d'Empordà, el	-	-	-
Figueres	63	70	133
Fortià	-	-	-
Garrigàs	-	-	-
Garriguella	-	-	-
Jonquera, la	2	1	3
Lladó	-	-	-
Llançà	3	2	5
Llers	1	4	5
Maçanet de Cabrenys	1	-	1
Masarac	1	-	1
Mollet de Peralada	-	-	-
Navata	-	1	1
Ordis	1	-	1
Palau de Santa Eulàlia	-	-	-
Palau-saverdera	1	2	3
Pau	-	-	-
Pedret i Marzà	-	-	-
Peralada	2	4	6
Pont de Molins	1	-	1
Pontós	1	-	1
Port de la Selva, el	-	1	1
Portbou	1	-	1
Rabós	1	-	1
Riumors	-	-	-
Roses	18	21	39
Sant Climent Sescebes	-	-	-
Sant Llorenç de la Muga	-	-	-
Sant Miquel de Fluvià	-	1	1
Sant Mori	-	1	1
Sant Pere Pescador	1	2	3
Santa Llogaia d'Àlguema	1	-	1
Saus	2	1	3
Selva de Mar, la	-	-	-
Siurana	2	2	4
Terrades	1	-	1
Torroella de Fluvià	1	2	3
Vajol, la	-	-	-
Ventalló	1	-	1
Vilabertran	1	1	2
Viladamat	2	-	2
Vilafant	2	7	9
Vilajuïga	2	1	3
Vilamacolum	1	1	2
Vilamalla	1	-	1
Vilamaniscle	1	-	1
Vilanant	3	1	4
Vila-sacra	-	1	1
Vilaür	1	-	1
Total	**149**	**162**	**311**

Baix Empordà	Q	C	Total
Albons	-	3	3
Begur	2	5	7
Bellcaire de Empordà	-	-	-
Bisbal de Empordà, la	33	28	61
Calonge	4	19	23
Castell-Platja d'Aro	4	2	6
Colomers	-	-	-
Corçà	-	1	1
Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de L'Heura	4	2	6
Foixà	1	1	2
Fontanilles	-	-	-
Forallac	-	1	1
Garrigoles	1	-	1
Gualta	-	1	1
Jafre	-	1	1
Mont-ras	-	2	2
Palafrugell	13	22	35
Palamós	23	31	54
Palau-sator	-	-	-
Pals	4	5	9
Parlavà	-	1	1
Pera, la	1	-	1
Regencós	-	1	1
Rupià	1	-	1
Sant Feliu de Guíxols	28	28	56
Santa Cristina d'Aro	2	4	6
Serra de Daró	-	-	-
Tallada d'Empordà, la	1	2	3
Torrent	-	-	-
Torroella de Montgrí	11	18	29
Ullà	1	1	2
Ullastret	1	2	3
Ultramort	-	-	-
Vall-llobrega	-	-	-
Verges	1	3	4
Vilopriu	1	-	1
Total	**137**	**184**	**321**

Cerdanya	Q	C	Total
Alp	1	2	3
Bellver de Cerdanya*	3	-	3
Bolvir	-	-	-
Das	1	-	1
Fontanals de Cerdanya	-	3	3
Ger	-	-	-
Guils de Cerdanya	-	1	1
Isòvol	1	-	1
Lles de Cerdanya*	-	-	-
Llívia	-	2	2
Meranges	-	-	-
Montellà i Martinet*	-	1	1
Prats i Sansor*	-	1	1
Prullans*	1	2	3
Puigcerdà	4	9	13
Riu de Cerdanya	-	-	-
Urús	-	-	-
Total	**11**	**21**	**32**

* Província de Lleida

Garrotxa	Q	C	Total
Argelaguer	-	-	-
Besalú	2	2	4
Beuda	-	-	-
Castellfollit de la Roca	-	1	1
Maià de Montcal	-	-	-
Mieres	-	-	-
Montagut i Oix	1	3	4
Olot	37	45	82
Planes d'Hostoles, les	1	4	5
Preses, les	3	-	3
Riudaura	-	1	1
Sales de Llierca	-	-	-
Sant Aniol de Finestres	1	-	1
Sant Feliu de Pallerols	2	2	4
Sant Ferriol	-	1	1
Sant Jaume de Llierca	1	2	3
Sant Joan les Fonts	1	2	3
Santa Pau	-	4	4
Tortellà	1	1	2
Vall de Bianya, la	2	1	3
Vall d'en Bas, la	-	-	-
Total	**52**	**69**	**121**

Gironès	Q	C	Total
Aiguaviva	1	1	2
Bescanó	1	6	7
Bordils	-	2	2
Campllong	-	2	2
Canet d'Adri	-	-	-
Cassà de la Selva	7	10	17
Celrà	5	2	7
Cervià de Ter	-	1	1
Flaçà	-	-	-
Fornells de la Selva	2	2	4
Girona	94	108	202
Juià	1	-	1
Llagostera	11	8	19
Llambilles	-	-	-
Madremanya	-	-	-
Quart	2	2	4
Salt	15	20	35
Sant Andreu Salou	-	-	-
Sant Gregori	5	6	11
Sant Joan de Mollet	-	1	1
Sant Jordi Desvalls	-	1	1
Sant Julià de Ramis	2	3	5
Sant Martí de Llémena	1	-	1
Sant Martí Vell	-	-	-
Sarrià de Ter	7	10	17
Vilablareix	-	1	1
Viladasens	-	-	-
Total	**154**	**186**	**340**

Pla de l'Estany	Q	C	Total
Banyoles	11	14	25
Camós	-	-	-
Cornellà del Terri	2	2	4
Crespià	-	-	-
Esponellà	-	-	-
Fontcoberta	-	1	1
Palol de Revardit	-	-	-
Porqueres	3	4	7
Sant Miquel de Campmajor	-	-	-
Serinyà	1	-	1
Vilademuls	1	-	1
Total	**18**	**21**	**39**

Ripollès	Q	C	Total
Campdevànol	3	2	5
Campelles	1	-	1
Camprodon	2	2	4
Gombrèn	-	-	-
Llanars	-	-	-
Llosses, les	-	-	-
Molló	-	1	1
Ogassa	-	1	1
Pardines	-	-	-
Planoles	-	2	2
Queralbs	-	-	-
Ribes de Freser	-	2	2
Ripoll	9	26	35
Sant Joan de les Abadesses	3	2	5
Sant Pau de Segúries	-	-	-
Setcases	-	2	2
Toses	-	-	-
Vallfogona de Ripollès	-	-	-
Vilallonga de Ter	1	-	1
Total	**19**	**40**	**59**

Selva	Q	C	Total
Amer	5	2	7
Anglès	9	8	17
Arbúcies	12	16	28
Blanes	44	76	120
Breda	3	4	7
Brunyola	-	1	1
Caldes de Malavella	1	12	13
Cellera de Ter, la	-	3	3
Fogars de la Selva	3	1	4
Hostalric	10	7	17
Lloret de Mar	47	38	85
Maçanet de la Selva	8	6	14
Massanes	-	-	-
Osor	3	2	5
Riells i Viabrea	4	14	18
Riudarenes	2	1	3
Riudellots de la Selva	1	1	2
Sant Feliu de Buixalleu	-	-	-
Sant Hilari Sacalm	5	4	9
Sant Julià del Llor i Bonmatí	2	1	3
Santa Coloma de Farners	19	24	43
Sils	9	10	19
Susqueda	-	1	1
Tossa de Mar	7	11	18
Vidreres	12	18	30
Vilobí d'Onyar	2	2	4
Total	**208**	**263**	**471**

Lleida

Alt Urgell	Q	C	Total
Alàs i Cerc	-	-	-
Arsèguel	-	-	-
Bassella	-	-	-
Cabó	-	-	-
Cava	-	-	-
Coll de Nargó	-	-	-
Estamariu	-	-	-
Fígols i Alinyà	-	-	-
Josa i Tuixén	-	-	-
Montferrer i Castellbò	3	1	4
Oliana	1	1	2
Organyà	1	4	5
Peramola	-	1	1
Pont de Bar, el	-	-	-
Ribera d'Urgellet	-	-	-
Seu d'Urgell, la	5	11	16
Valls d'Aguilar, les	2	-	2
Valls de Valira, les	-	-	-
Vansa i Fórnols, la	-	1	1
Total	**12**	**19**	**31**

Alta Ribagorça	Q	C	Total
Pont de Suert, el	1	1	2
Vall de Boí, la	-	-	-
Vilaller	-	1	1
Total	**1**	**2**	**3**

Garrigues	Q	C	Total
Albagés, l'	-	-	-
Albi, l'	-	1	1
Arbeca	1	1	2
Bellaguarda	-	-	-
Borges Blanques, les	63	25	88
Bovera	-	-	-
Castelldans	1	2	3
Cervià de les Garrigues	-	-	-
Cogul, el	-	-	-
Espluga Calba, l'	-	-	-
Floresta, la	-	1	1
Fulleda	-	-	-
Granadella, la	-	4	4
Granyena de les Garrigues	-	1	1
Juncosa	-	2	2
Juneda	3	8	11
Omellons, els	-	-	-
Pobla de Cérvoles, la	-	-	-
Puiggròs	-	2	2
Soleràs, el	-	-	-
Tarrés	-	-	-
Torms, els	1	1	2
Vilosell, el	-	-	-
Vinaixa	-	-	-
Total	**69**	**48**	**117**

Noguera	Q	C	Total
Àger	-	-	-
Albesa	1	1	2
Algerri	-	-	-
Alòs de Balaguer	1	-	1
Artesa de Segre	1	1	2
Avellanes i Santa Linya, les	-	-	-
Balaguer	6	10	16
Baronia de Rialb, la	-	-	-
Bellcaire d'Urgell	-	-	-
Bellmunt d'Urgell	-	-	-
Cabanabona	-	-	-
Camarasa	1	-	1
Castelló de Farfanya	-	-	-
Cubells	-	-	-
Foradada	-	-	-
Ivars de Noguera	-	-	-
Menàrguens	-	1	1
Montgai	-	1	1
Oliola	-	-	-
Os de Balaguer	-	-	-
Penelles	-	-	-
Ponts	1	1	2
Preixens	-	-	-
Sentiu de Sió, la	-	1	1
Térmens	-	-	-
Tiurana	-	-	-
Torrelameu	-	-	-
Vallfogona de Balaguer	1	3	4
Vilanova de l'Aguda	-	-	-
Vilanova de Meià	-	-	-
Total	**12**	**19**	**31**

Pallars Jussà	Q	C	Total
Abella de la Conca	1	3	4
Castell de Mur	-	-	-
Conca de Dalt	1	-	1
Gavet de la Conca	-	1	1
Isona i Conca Dellà	-	-	-
Llimiana	-	-	-
Pobla de Segur, la	4	1	5
Salàs de Pallars	-	-	-
Sant Esteve de la Sarga	-	1	1
Sarroca de Bellera	-	-	-
Senterada	-	-	-
Talarn	-	1	1
Torre de Cabdella, la	-	-	-
Tremp	5	8	13
Total	**11**	**15**	**26**

Pallars Sobirà	Q	C	Total
Alins	-	-	-
Alt Àneu	2	2	4
Baix Pallars	-	-	-
Espot	2	-	2
Esterri d'Àneu	4	1	5
Esterri de Cardós	-	-	-
Farrera	-	-	-
Guingueta d'Àneu, la	4	-	4
Lladorre	-	-	-
Llavorsí	-	-	-
Rialp	-	-	-
Soriguera	-	-	-
Sort	3	3	6
Tírvia	-	-	-
Vall de Cardós	1	2	3
Total	**16**	**8**	**24**

Pla d'Urgell	Q	C	Total
Barbens	-	-	-
Bell-lloc d'Urgell	2	9	11
Bellvís	1	1	2
Castellnou de Seana	-	-	-
Fondarella	-	-	-
Golmés	1	1	2
Ivars d'Urgell	2	-	2
Linyola	3	-	3
Miralcamp	-	2	2
Mollerussa	8	24	32
Palau d'Anglesola, el	3	1	4
Poal, el	1	-	1
Sidamon	1	-	1
Torregrossa	1	1	2
Vilanova de Bellpuig	1	1	2
Vila-sana	-	-	-
Total	**24**	**40**	**64**

Segarra	Q	C	Total
Biosca	-	-	-
Cervera	15	22	37
Estaràs	1	-	1
Granyanella	-	-	-
Granyena de Segarra	-	-	-
Guissona	3	11	14
Ivorra	1	-	1
Massoteres	-	-	-
Montoliu de Segarra	1	-	1
Montornès de Segarra	-	-	-
Oluges, les	-	1	1
Plans de Sió, els	-	-	-
Ribera d'Ondara	-	-	-
Sanaüja	-	-	-
Sant Guim de Freixenet	1	1	2
Sant Guim de la Plana	-	-	-
Sant Ramon	-	1	1
Talavera	2	6	8
Tarroja de Segarra	-	-	-
Torà	1	3	4
Torrefeta i Florejacs	1	1	2
Total	**26**	**46**	**72**

Segrià	Q	C	Total
Aitona	2	1	3
Alamús, els	-	-	-
Albatàrrec	2	3	5
Alcanó	143	3	146
Alcarràs	6	4	10
Alcoletge	2	2	4
Alfarràs	-	1	1
Alfés	1	-	1
Alguaire	2	4	6
Almacelles	5	4	9
Almatret	-	-	-
Almenar	-	-	-
Alpicat	2	1	3
Artesa de Lleida	2	-	2
Aspa	-	-	-
Benavent de Segrià	1	-	1
Corbins	1	-	1
Gimenells i el Pla de la Font	-	-	-
Granja d'Escarp, la	-	-	-
Llardecans	-	-	-
Lleida	114	123	237
Maials	-	-	-
Massalcoreig	-	1	1
Montoliu de Lleida	2	-	2
Portella, la	-	-	-
Puigverd de Lleida	1	1	2
Rosselló	-	-	-
Sarroca de Lleida	-	-	-
Seròs	-	-	-
Soses	1	-	1
Sudanell	-	-	-
Sunyer	-	-	-
Torrebesses	1	1	2
Torrefarrera	1	2	3
Torres de Segre	2	3	5
Torre-serona	-	-	-
Vilanova de la Barca	-	-	-
Vilanova de Segrià	-	2	2
Total	**291**	**156**	**447**

Solsonès	Q	C	Total
Castellar de la Ribera	-	-	-
Clariana de Cardener	-	-	-
Coma i la Pedra, la	2	-	2
Guixers	-	-	-
Lladurs	-	-	-
Llobera	-	-	-
Molsosa, la	-	-	-
Navès	-	-	-
Odèn	-	-	-
Olius	-	-	-
Pinell de Solsonès	-	-	-
Pinós	-	-	-
Riner	2	4	6
Sant Llorenç de Morunys	-	-	-
Solsona	6	11	17
Total	**10**	**15**	**25**

Val d'Aran	Q	C	Total
Arres	-	-	-
Bausen	-	-	-
Bòrdes, es	-	-	-
Bossòst	-	-	-
Canejan	-	-	-
Les	-	-	-
Naut Aran	-	1	1
Vielha e Mijaran	6	8	14
Vilamòs	-	-	-
Total	**6**	**9**	**15**

Urgell	Q	C	Total
Agramunt	8	4	12
Anglesola	1	2	3
Belianes	-	-	-
Bellpuig	1	2	3
Castellserà	-	2	2
Ciutadilla	-	-	-
Fuliola, la	1	-	1
Guimerà	-	-	-
Maldà	-	1	1
Nalec	-	-	-
Omells de na Gaia, els	-	-	-
Ossó de Sió	-	1	1
Preixana	-	-	-
Puigverd d'Agramunt	-	-	-
Sant Martí de Riucorb	2	2	4
Tàrrega	31	38	69
Tornabous	-	-	-
Vallbona de les Monges	1	1	2
Verdú	1	1	2
Vilagrassa	-	-	-
Total	**46**	**54**	**100**

Tarragona

Alt Camp	Q	C	Total
Aiguamúrcia	2	3	5
Alcover	-	4	4
Alió	2	3	5
Bràfim	-	-	-
Cabra del Camp	-	1	1
Figuerola del Camp	-	-	-
Garidells, els	-	-	-
Masó, la	-	-	-
Milà, el	-	-	-
Montferri	1	-	1
Mont-ral	-	1	1
Nulles	-	-	-
Pla de Santa Maria, el	1	1	2
Pont d'Armentera, el	-	-	-
Puigpelat	-	2	2
Querol	-	1	1
Riba, la	-	-	-
Rodonyà	-	-	-
Rourell, el	1	1	2
Vallmoll	-	-	-
Valls	33	63	96
Vilabella	1	-	1
Vila-rodona	-	-	-
Total	**41**	**80**	**121**

Baix Camp	Q	C	Total
Albiol, l'	1	5	6
Aleixar, l'	2	2	4
Alforja	1	-	1
Almoster	-	-	-
Arbolí	-	-	-
Argentera, l'	1	1	2
Borges del Camp, les	1	-	1
Botarell	-	-	-
Cambrils	38	50	88
Capafonts	-	-	-
Castellvell del Camp	6	5	11
Colldejou	-	1	1
Duesaigües	-	-	-
Febró, la	-	-	-
Maspujols	-	-	-
Montbrió del Camp	5	4	9
Mont-roig del Camp	5	7	12
Prades	-	-	-
Pratdip	-	-	-
Reus	57	97	154
Riudecanyes	1	3	4
Riudecols	-	-	-
Riudoms	2	7	9
Selva del Camp, la	3	2	5
Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	5	6	11
Vilanova d'Escornalbou	-	-	-
Vilaplana	1	-	1
Vinyols i els Arcs	3	2	5
Total	**132**	**192**	**324**

Baix Ebre	Q	C	Total
Aldea, l'	-	-	-
Aldover	-	-	-
Alfara de Carles	-	-	-
Ametlla de Mar, l'	8	9	17
Ampolla, l'	3	3	6
Benifallet	-	1	1
Camarles	3	1	4
Deltebre	3	5	8
Paüls	-	1	1
Perelló, el	-	3	3
Roquetes	13	13	26
Tivenys	-	-	-
Tortosa	26	38	64
Xerta	-	-	-
Total	**56**	**74**	**130**

Baix Penedès	Q	C	Total
Albinyana	2	2	4
Arboç, l'	5	6	11
Banyeres del Penedès	5	5	10
Bellvei	1	2	3
Bisbal del Penedès, la	2	6	8
Bonastre	-	-	-
Calafell	42	57	99
Cunit	6	20	26
Llorenç del Penedès	2	2	4
Masllorenç	1	2	3
Montmell, el	1	1	2
Sant Jaume dels Domenys	3	3	6
Santa Oliva	9	3	12
Vendrell, el	63	72	135
Total	**142**	**181**	**323**

Conca de Barberà	Q	C	Total
Barberà de la Conca	1	-	1
Blancafort	2	-	2
Conesa	-	1	1
Espluga de Francolí, l'	1	2	3
Forès	-	-	-
Llorac	2	-	2
Montblanc	5	12	17
Passanant i Belltall	-	-	-
Piles, les	-	1	1
Pira	-	-	-
Pontils	-	-	-
Rocafort de Queralt	-	1	1
Santa Coloma de Queralt	3	11	14
Sarral	1	1	2
Savallà del Comtat	-	-	-
Senan	-	-	-
Solivella	-	-	-
Vallclara	-	-	-
Vallfogona de Riucorb	-	-	-
Vilanova de Prades	-	-	-
Vilaverd	-	-	-
Vimbodí i Poblet	1	4	5
Total	**16**	**33**	**49**

Montsià	Q	C	Total
Alcanar	4	11	15
Amposta	10	29	39
Freginals	-	-	-
Galera, la	-	-	-
Godall	-	-	-
Mas de Barberans	1	2	3
Masdenverge	-	-	-
Sant Carles de la Ràpita	10	21	31
Sant Jaume d'Enveja	-	3	3
Santa Bàrbara	-	3	3
Sénia, la	1	4	5
Ulldecona	4	1	5
Total	**30**	**74**	**104**

Priorat	Q	C	Total
Bellmunt del Priorat	1	-	1
Bisbal de Falset, la	-	-	-
Cabacés	-	-	-
Capçanes	-	-	-
Cornudella de Montsant	1	-	1
Falset	1	-	1
Figuera, la	-	1	1
Gratallops	-	1	1
Guiamets, els	1	1	2
Lloar, el	1	-	1
Marçà	1	1	2
Margalef	-	-	-
Masroig, el	-	-	-
Molar, el	-	-	-
Morera de Montsant, la	-	-	-
Poboleda	-	4	4
Porrera	1	3	4
Pradell de la Teixeta	-	-	-
Torre de Fontaubella, la	-	-	-
Torroja del Priorat	1	-	1
Ulldemolins	3	2	5
Vilella Alta, la	-	-	-
Vilella Baixa, la	1	-	1
Total	**12**	**13**	**25**

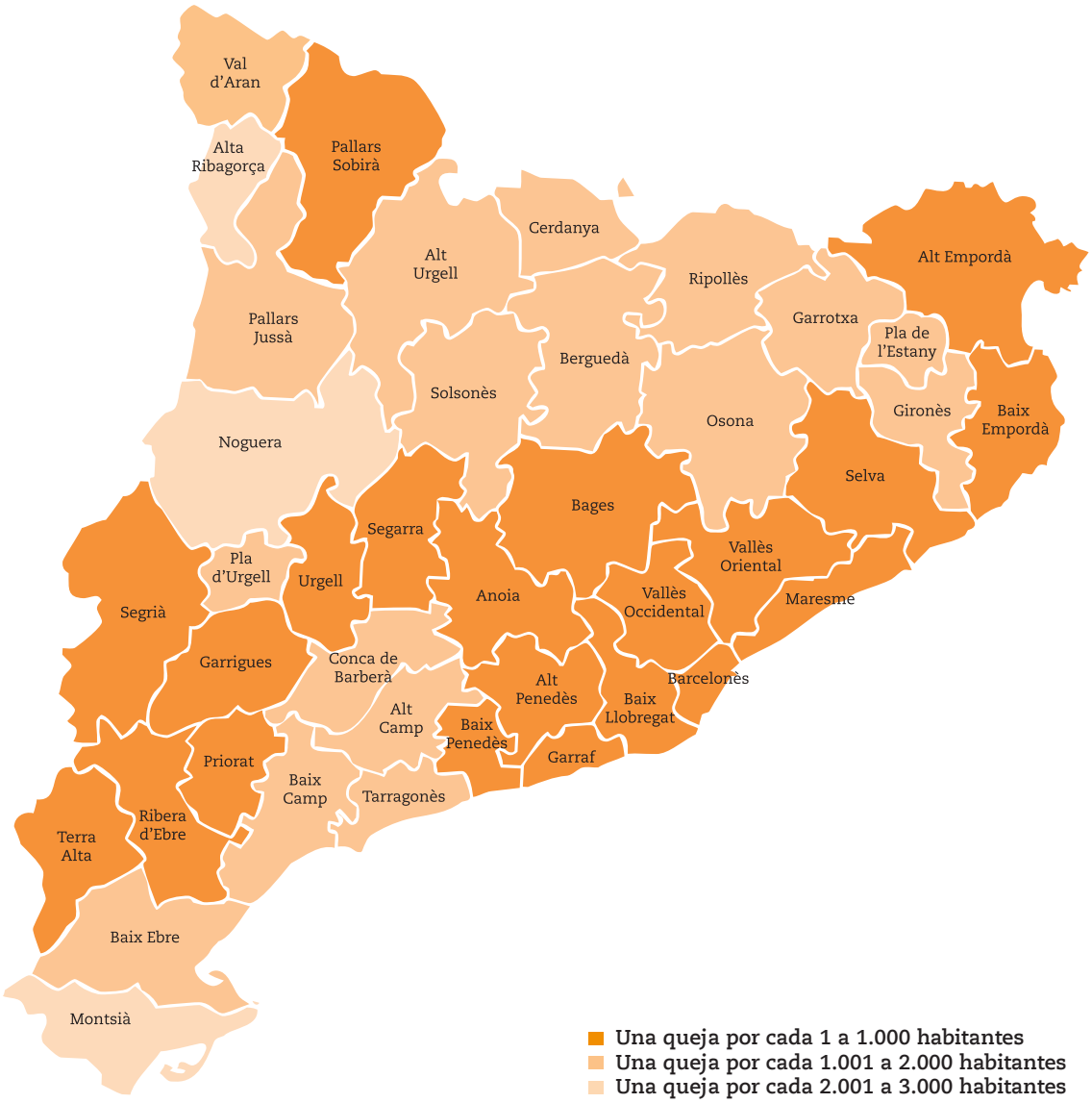
Tarragonès	Q	C	Total
Altafulla	3	11	14
Canonja, la	2	3	5
Catllar, el	5	6	11
Constantí	1	2	3
Creixell	2	5	7
Morell, el	2	4	6
Nou de Gaià, la	-	-	-
Pallaresos, els	5	4	9
Perafort	-	1	1
Pobla de Mafumet, la	1	-	1
Pobla de Montornès, la	3	1	4
Renau	-	-	-
Riera de Gaià, la	1	7	8
Roda de Barà	2	6	8
Salomó	-	-	-
Salou	13	16	29
Secuita, la	2	2	4
Tarragona	86	110	196
Torredembarra	22	41	63
Vespella de Gaià	1	-	1
Vilallonga del Camp	-	2	2
Vila-seca	15	30	45
Total	**166**	**251**	**417**

Ribera d'Ebre	Q	C	Total
Ascó	2	3	5
Benissanet	5	8	13
Flix	6	3	9
Garcia	-	-	-
Ginestar	-	1	1
Miravet	-	-	-
Móra d'Ebre	8	8	16
Móra la Nova	1	2	3
Palma d'Ebre, la	-	-	-
Rasquera	-	1	1
Riba-roja d'Ebre	3	1	4
Tivissa	-	-	-
Torre de l'Espanyol, la	-	-	-
Vinebre	-	1	1
Total	**25**	**28**	**53**

Terra Alta	Q	C	Total
Arnes	-	-	-
Batea	5	2	7
Bot	-	1	1
Caseres	-	-	-
Corbera d'Ebre	-	-	-
Fatarella, la	1	2	3
Gandesa	5	16	21
Horta de Sant Joan	-	2	2
Pinell de Brai, el	-	-	-
Pobla de Massaluca, la	1	1	2
Prat de Comte	1	-	1
Vilalba dels Arcs	-	-	-
Total	**13**	**24**	**37**

2.3. Características territoriales y poblacionales de las actuaciones iniciadas en el año 2012

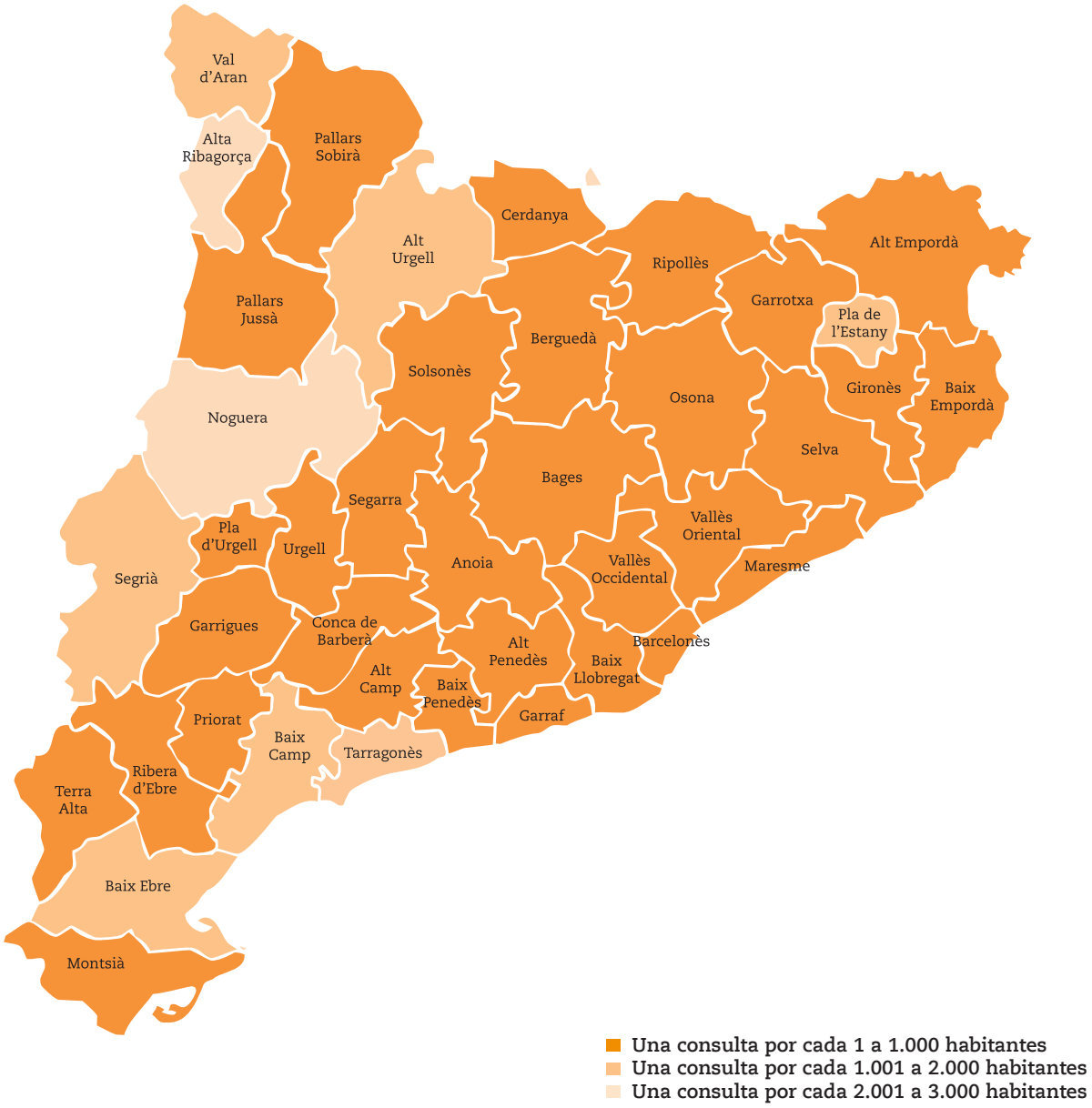
1. Mapa del número de habitantes por queja según cada comarca



2. Número de habitantes por queja por cada comarca

	2012	Q	/ Q
Una queja por cada 1 a 1.000 habitantes			
Garrigues	20.212	69	293
Pallars Sobirà	7.457	16	466
Garraf	147.107	208	707
Baix Penedès	101.138	142	712
Bages	186.084	259	718
Segrià	209.965	291	722
Alt Penedès	106.252	137	776
Urgell	36.975	46	804
Priorat	9.971	12	831
Selva	173.518	208	834
Vallès Oriental	402.632	471	855
Maresme	436.487	500	873
Barcelonès	2.254.052	2.544	886
Segarra	23.365	26	899
Vallès Occidental	898.173	957	939
Baix Llobregat	806.799	850	949
Alt Empordà	141.517	149	950
Anoia	118.817	125	951
Ribera d'Ebre	23.867	25	955
Baix Empordà	133.754	137	976
Terra Alta	12.713	13	978
Una queja por cada 1.001 a 2.000 habitantes			
Garrotxa	55.855	52	1.074
Berguedà	41.202	38	1.084
Alt Camp	45.299	41	1.105
Gironès	184.187	154	1.196
Osona	154.588	125	1.237
Pallars Jussà	14.113	11	1.283
Conca de Barberà	21.148	16	1.322
Solsonès	13.676	10	1.368
Ripollès	26.268	19	1.383
Baix Camp	193.535	132	1.466
Baix Ebre	83.125	56	1.484
Tarragonès	251.282	166	1.514
Pla d'Urgell	37.267	24	1.553
Val d'Aran	10.056	6	1.676
Cerdanya	19.047	11	1.732
Pla de l'Estany	31.463	18	1.748
Alt Urgell	21.386	12	1.782
Una queja por cada 2.001 a 5.000 habitantes			
Montsià	72.121	30	2.404
Noguera	40.200	12	3.350
Alta Ribagorça	4.235	1	4.235

3. Mapa de número de habitantes por consultas por cada comarca



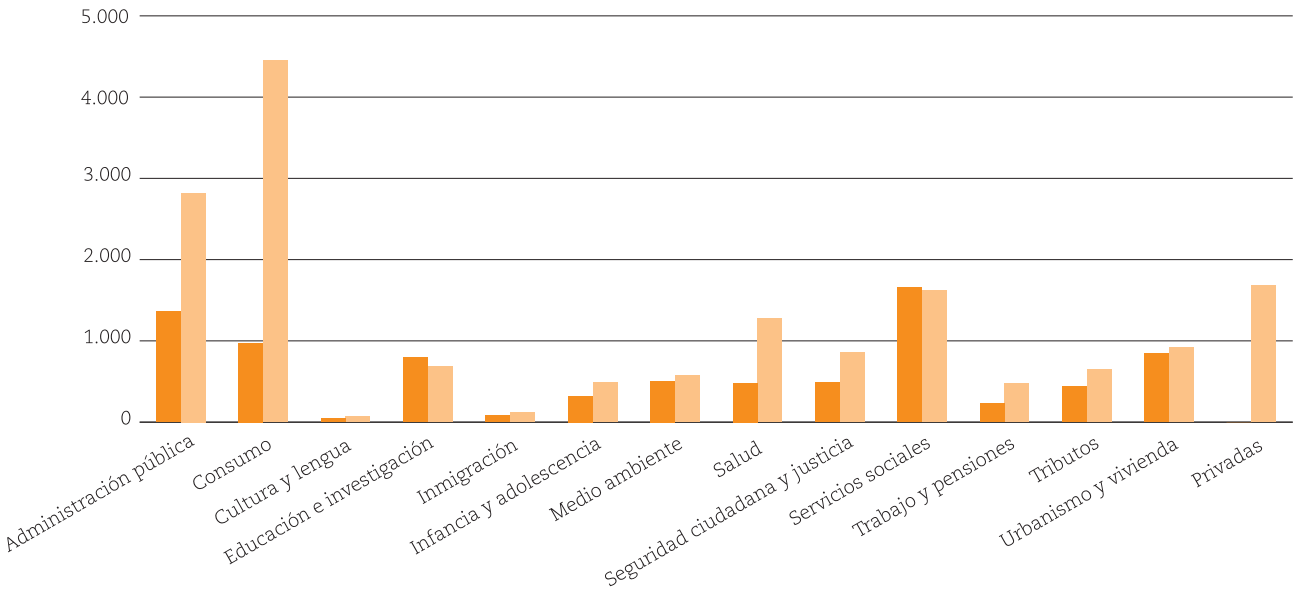
4. Número de habitantes por consultas por cada comarca

	2012	C	/ C
Una consulta por cada 1 a 1.000 habitantes			
Garrigues	20.212	48	421
Maresme	436.487	966	452
Barcelonès	2.254.052	4.524	498
Segarra	23.365	46	508
Terra Alta	12.713	24	530
Garraf	147.107	267	551
Baix Penedès	101.138	181	559
Alt Camp	45.299	80	566
Vallès Oriental	402.632	711	566
Bages	186.084	319	583
Alt Penedès	106.252	172	618
Conca de Barberà	21.148	33	641
Anoia	118.817	181	656
Ripollès	26.268	40	657
Selva	173.518	263	660
Urgell	36.975	54	685
Osona	154.588	221	699
Baix Llobregat	806.799	1.152	700
Vallès Occidental	898.173	1.253	717
Baix Empordà	133.754	184	727
Priorat	9.971	13	767
Garrotxa	55.855	69	809
Ribera d'Ebre	23.867	28	852
Alt Empordà	141.517	162	874
Berguedà	41.202	46	896
Cerdanya	19.047	21	907
Solsonès	13.676	15	912
Pla d'Urgell	37.267	40	932
Pallars Sobirà	7.457	8	932
Pallars Jussà	14.113	15	941
Montsià	72.121	74	975
Gironès	184.187	186	990
Una consulta por cada 1.001 a 2.000 habitantes			
Tarragonès	251.282	251	1.001
Baix Camp	193.535	192	1.008
Val d'Aran	10.056	9	1.117
Baix Ebre	83.125	74	1.123
Alt Urgell	21.386	19	1.126
Segrià	209.965	156	1.346
Pla de l'Estany	31.463	21	1.498
Una consulta por cada 2.001 a 3.000 habitantes			
Noguera	40.200	19	2.116
Alta Ribagorça	4.235	2	2.118

3. ANÁLISIS DEL EJERCICIO 2012

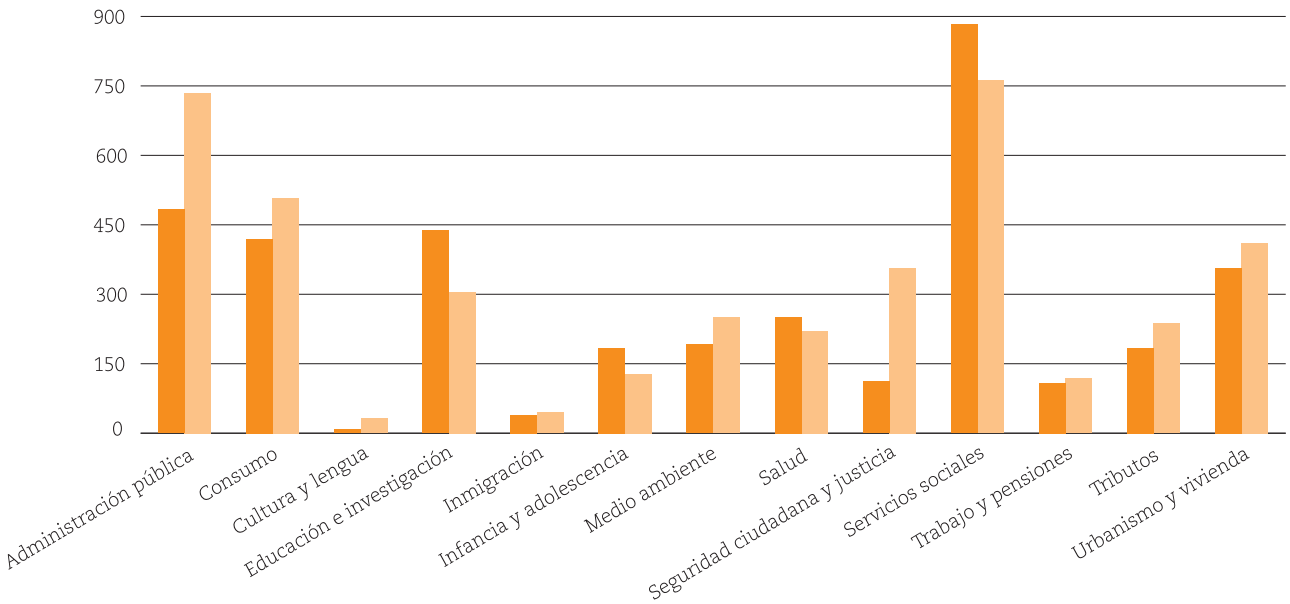
3.1. Actuaciones por materias

	Quejas		Actuaciones de oficio		Consultas		Total	
Administración pública	1.365	5,45%	7	0,03%	2.819	11,25%	4.191	16,73%
Consumo	975	3,89%	17	0,07%	4.451	17,77%	5.443	21,73%
Cultura y lengua	45	0,18%	1	0,00%	68	0,27%	114	0,46%
Educación e investigación	793	3,17%	28	0,11%	689	2,75%	1.510	6,03%
Inmigración	86	0,34%	2	0,01%	116	0,46%	204	0,81%
Infancia y adolescencia	322	1,29%	38	0,15%	485	1,94%	845	3,37%
Medio ambiente	507	2,02%	2	0,01%	573	2,29%	1.082	4,32%
Salud	483	1,93%	5	0,02%	1.272	5,08%	1.760	7,03%
Seguridad ciudadana y justicia	485	1,94%	42	0,17%	855	3,41%	1.382	5,52%
Servicios sociales	1.656	6,61%	8	0,03%	1.619	6,46%	3.283	13,10%
Trabajo y pensiones	231	0,92%	2	0,01%	472	1,88%	705	2,81%
Tributos	442	1,76%	1	0,00%	651	2,60%	1.094	4,37%
Urbanismo y vivienda	841	3,36%	2	0,01%	916	3,66%	1.759	7,02%
Privadas	-	0,00%	-	0,00%	1.681	6,71%	1.681	6,71%
Total	**8.231**	**32,85%**	**155**	**0,62%**	**16.667**	**66,53%**	**25.053**	**100%**



3.2. Quejas iniciadas en el año 2012 por género*

	Mujeres		Hombres		Total
Administración pública	483	39,66%	735	60,34%	1.218
Consumo	419	45,20%	508	54,80%	927
Cultura y lengua	8	20,00%	32	80,00%	40
Educación e investigación	438	58,95%	305	41,05%	743
Inmigración	39	46,43%	45	53,57%	84
Infancia y adolescencia	184	58,97%	128	41,03%	312
Medio ambiente	191	43,31%	250	56,69%	441
Salud	251	53,18%	221	46,82%	472
Seguridad ciudadana y justicia	111	23,72%	357	76,28%	468
Servicios sociales	882	53,68%	761	46,32%	1.643
Trabajo y pensiones	108	47,79%	118	52,21%	226
Tributos	184	43,71%	237	56,29%	421
Urbanismo y vivienda	357	46,48%	411	53,52%	768
Total	**3.655**	**47,08%**	**4.108**	**52,92%**	**7.763**

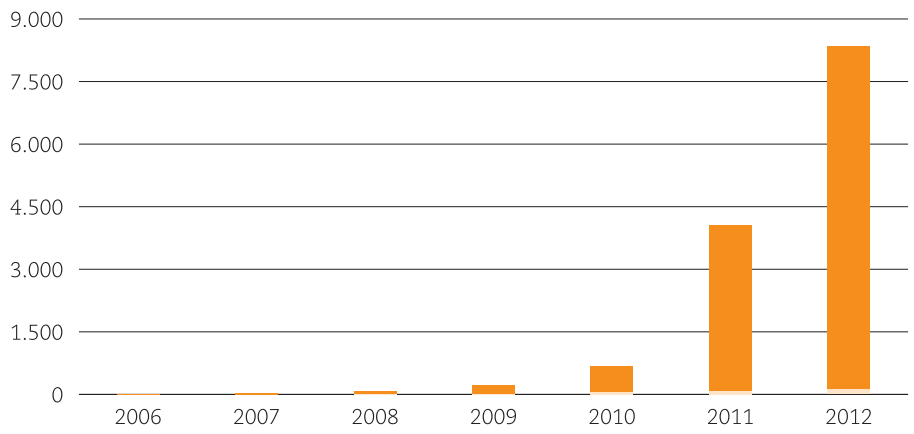


* Esta tabla se realiza en cumplimiento del artículo 64.4 de la Ley 24/2009, del 23 de diciembre, del Síndic de Greuges. Los datos muestran desagregadas por sexos las quejas presentadas en la institución en el 2012. Las presentadas por personas jurídicas (447) y por administraciones (21) no forman parte de esta tabla; sumadas al total de quejas de la tabla, se obtiene la cifra de quejas recibibas en el año 2012 (8.231).

3.3. Finalización de las actuaciones en el ejercicio 2012

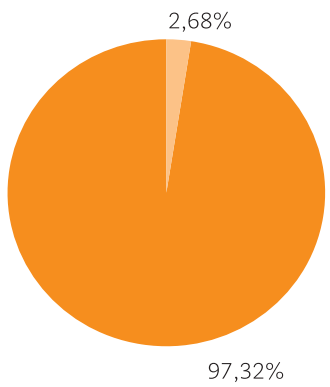
1. Distribución de las quejas y las actuaciones de oficio tramitadas el año 2012 por año de apertura

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Total
Queja	8	29	65	205	620	3.966	8.231	13.124
Actuación de oficio	1	4	9	13	55	91	155	328
Total	**9**	**33**	**74**	**218**	**675**	**4.057**	**8.386**	**13.452**



2. Estado a fecha 31 de diciembre de 2012 de las actuaciones iniciadas en los últimos 10 años

Finalizadas (2003-2012)		**173.836**	**97,32%**
En tramitación (2003-2012)*		**4.780**	**2,68%**
	inicio 2006	1	0,00%
	inicio 2007	7	0,00%
	inicio 2008	13	0,01%
	inicio 2009	45	0,03%
	inicio 2010	133	0,07%
	inicio 2011	900	0,50%
	inicio 2012	3.681	2,06%
Total actuaciones (2003-2012)		**178.616**	**100%**

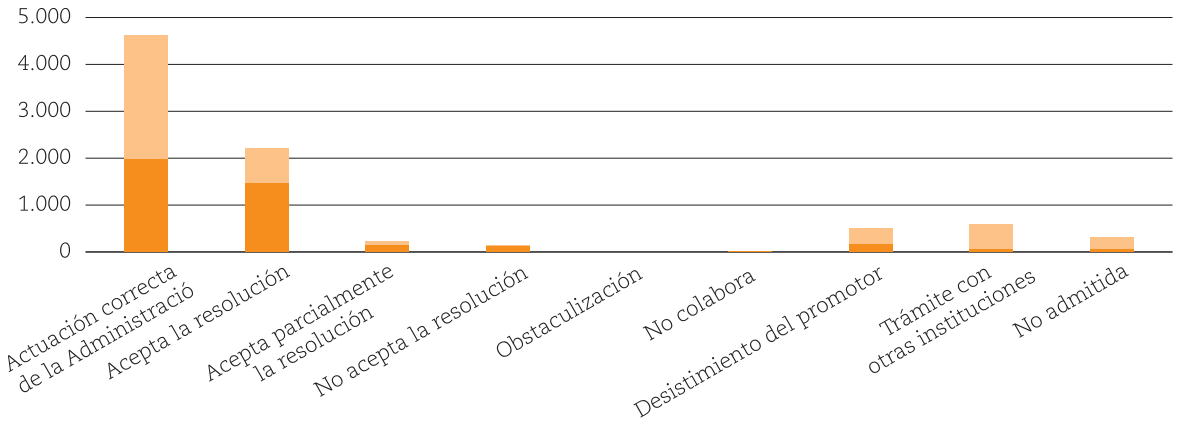


* Las actuaciones iniciadas antes del 2006 se han finalitzado.

3. Situación de las actuaciones (quejas y actuaciones de oficio) al finalitzar el ejercicio 2012

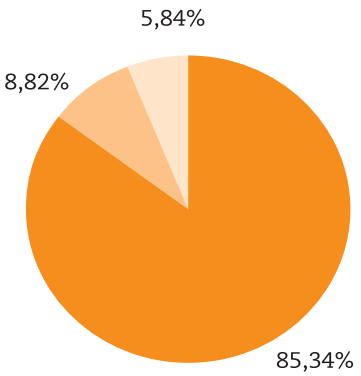
	< 2012	2012	Total	
Actuaciones en tramitación	**1.109**	**3.717**	**4.826**	**35,88%**
Actuaciones previas a la resolución del Síndic	468	3.309	3.777	28,08%
Pendiente de respuesta a la resolución del Síndic	641	408	1.049	7,80%
Actuaciones finalizadas	**3.908**	**4.402**	**8.310**	**61,78%**
Actuación correcta de la Administración	1.983	2.636	4.619	34,34%
- Antes de la investigación del Síndic	1.020	1.680	2.700	20,07%
- Después de la investigación del Síndic	963	956	1.919	14,27%
Acepta la resolución	1.454	753	2.207	16,41%
Acepta parcialmente la resolución	148	80	228	1,69%
No acepta la resolución	117	34	151	1,12%
Obstaculización	-	-	-	0,00%
No colabora	3	-	3	0,02%
Desistimiento del promotor	159	346	505	3,75%
Trámite con otras instituciones	44	553	597	4,44%
No admitida	**49**	**267**	**316**	**2,35%**
Total	**5.066**	**8.386**	**13.452**	**100%**

Actuaciones finalizadas y no admitidas



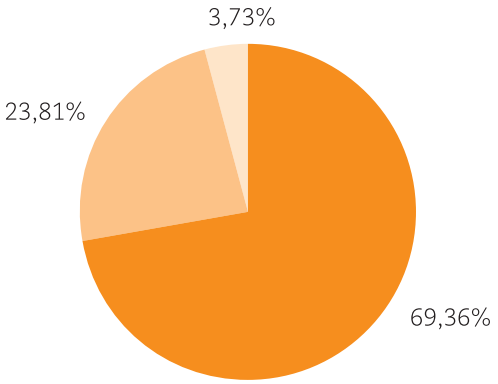
4. Grado de aceptación de las consideraciones del Síndic

Acepta la resolución	2.207	85,34%
Acepta parcialmente la resolución	228	8,82%
No acepta la resolución	151	5,84%
Total	**2.586**	**100%**



3.4. Grado de cumplimiento de las resoluciones del Síndic

	Seguimiento en trámite	Seguimento finalitzado						
		Completo	%	No completo	%	Completo parcialmente	%	Total
Administración pública	23	45	9,32%	4	0,83%	1	0,21%	73
Consumo	4	1	0,21%	-	0,00%	-	0,00%	5
Cultura y lengua	-	2	0,41%	-	0,00%	-	0,00%	2
Educación e investigación	82	46	9,52%	-	0,00%	1	0,21%	129
Inmigración	-	1	0,21%	-	0,00%	-	0,00%	1
Infancia y adolescencia	28	13	2,69%	-	0,00%	-	0,00%	41
Medio ambiente	3	14	2,90%	-	0,00%	-	0,00%	17
Salud	1	14	2,90%	1	0,21%	-	0,00%	16
Seguridad ciudadana y justicia	1	6	1,24%	1	0,21%	-	0,00%	8
Servicios sociales	26	184	38,10%	12	2,48%	113	23,40%	335
Trabajo y pensiones	-	4	0,83%	-	0,00%	-	0,00%	4
Tributos	1	5	1,04%	-	0,00%	-	0,00%	6
Urbanismo y vivienda	12	14	2,90%	1	0,21%	-	0,00%	27
Total	**181**	**349**	**69,36%**	**19**	**3,73%**	**115**	**23,81%**	**637**



3.5. Resoluciones no aceptadas

1. Administración pública (82)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
Q 02608/2009	Ayuntamiento de Barcelona	Disconformidad con la actuación del Ayuntamiento de Barcelona en la solicitud de un volante de empadronamiento de un familiar y con la respuesta a la reclamación.
Q 04421/2009	Departamento de Enseñanza	Falta de respuesta del Departamento de Educación a una reclamación de responsabilidad patrimonial por el acoso escolar sufrido por una alumna.
Q 00162/2010	Departamento de Interior	Falta de respuesta del Servei Català de Trànsit a una reclamación presentada en el mes de junio de 2009 contra una sanción de tráfico.
Q 00487/2010	Ayuntamiento de Perafort	Falta de respuesta del Ayuntamiento de Perafort a una reclamación por los daños y perjuicios ocasionados a la persona interesada por la segregación de una finca matriz.
Q 00756/2010	Departamento de Interior	Disconformidad con una sanción de tráfico impuesta por exceso de velocidad.
Q 01060/2010	Diputación de Tarragona	Presuntas irregularidades en la notificación, por parte de la Diputación de Tarragona, de un expediente sancionador por una infracción de tráfico.
Q 01090/2010	Departamento de Interior	Disconformidad con la sanción impuesta a raíz de la incoación de un procedimiento sancionador por la presunta comisión de una infracción de la normativa de tráfico.
Q 01161/2010	Departamento de Justicia	Disconformidad con la denegación de la posibilidad de llevar a cabo un curso selectivo específico para las funcionarias en prácticas que están embarazadas o que gozan del permiso de maternidad.
Q 01358/2010	Ayuntamiento de Cardedeu	Disconformidad con la resolución desestimatoria del Ayuntamiento de Cardedeu de una reclamación de responsabilidad patrimonial.
Q 01616/2010	Ayuntamiento de Barcelona	Queja por una presunta situación de acoso laboral en el Ayuntamiento de Barcelona.
Q 02446/2010	Diputación de Tarragona	Disconformidad con la tramitación de un procedimiento sancionador de tráfico.
Q 03430/2010	Ayuntamiento de Granollers	Presuntas irregularidades del Ayuntamiento de Granollers en la tramitación de un expediente sancionador en materia de tráfico.
Q 03589/2010	Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca, Alimentación y Medio Natural	Disconformidad con la denegación del cobro de derechos vinculados a la declaración única de explotaciones agrarias.
Q 03636/2010	Departamento de Territorio y Sostenibilidad	Falta de motivación, por parte de Adigsa, de la denegación de una compensación por el retraso en la entrega de unas viviendas.
Q 03752/2010	Departamento de Interior	Disconformidad con el Servei Català de Trànsit por la tramitación de un procedimiento sancionador.
Q 04614/2010	Departamento de Territorio y Sostenibilidad	Solicitud al Departamento de Territorio y Sostenibilidad de la modificación de las condiciones de explotación comercial, bajo el régimen de concesión, de un local en el puerto de Segur de Calafell.
Q 04459/2010	Ayuntamiento de El Vendrell	Disconformidad con el Ayuntamiento de El Vendrell por una sanción impuesta por haber encendido un fuego en una parcela privada.
Q 04535/2010	Departamento de Interior	Disconformidad con la imposición de un expediente sancionador por la comisión de una infracción en materia de tráfico.
Q 04757/2010	Instituto Municipal de Hacienda (IMH)	Disconformidad con una resolución del Instituto Municipal de Hacienda que anula la sanción por un estacionamiento correcto, pero no reconoce el derecho a devolución de la tasa de grúa.
Q 05023/2010	Ayuntamiento de Valls	Disconformidad con la tramitación de un procedimiento sancionador por la comisión de una infracción de estacionamiento en zona reservada.

Q 05028/2010	Área Metropolitana de Barcelona (AMB)	Falta de tramitación, por parte de Transports Metropolitans de Barcelona, de una reclamación por daños como consecuencia de la caída de un autobús.
Q 05241/2010	Instituto Municipal de Hacienda (IMH)	Queja relacionada con la diligencia de embargo efectuada a raíz de dos sanciones de tráfico.
Q 00073/2011	Departamento de Justicia	Falta de respuesta a un escrito presentado en relación con la exclusión de la bolsa de trabajo del cuerpo de tramitación procesal y administrativa.
Q 00179/2011	Ayuntamiento de Martorell	Queja contra el Ayuntamiento de Martorell por la tramitación de un expediente sancionador incoado por la infracción de la Ordenanza de convivencia ciudadana.
Q 00395/2011	Departamento de Territorio y Sostenibilidad	Queja contra la Dirección General de Carreteras por la lentitud en la tramitación de una reclamación de responsabilidad patrimonial.
Q 00495/2011	Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs	Disconformidad con el Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs por una sanción por la infracción de la Ordenanza municipal reguladora de la tenencia de animales.
Q 01181/2011	Departamento de Salud	Disconformidad con el Instituto Catalán de la Salud por el procedimiento de la convocatoria de oferta pública para auxiliares de enfermería 2010.
Q 01613/2011	Departamento de Enseñanza	Disconformidad con el hecho de que, una vez aprobada la convocatoria de oposiciones para trabajar como docente del Departamento de Enseñanza, no se exige a los licenciados en psicología cursar el Máster en Formación del Profesorado de Secundaria para acceder a la Administración.
Q 01616/2011	Ayuntamiento de Barcelona	Disconformidad con la denegación, por parte del Ayuntamiento de Barcelona, de un distintivo de residente provisional para el estacionamiento regulado de la zona verde.
Q 01964/2011	Departamento de Enseñanza	Disconformidad con el hecho de que, una vez aprobada la convocatoria de oposiciones para trabajar como docente del Departamento de Enseñanza, no se exige a los licenciados en psicología cursar el Máster en Formación del Profesorado de Secundaria para acceder a la Administración.
Q 02295/2011	Ayuntamiento de El Papiol	Disconformidad con el nombramiento como interino en la categoría de sargento de un policía local que no dispone de la titulación legal y reglamentariamente exigida.
Q 02349/2011	Diputación de Barcelona	Desacuerdo de la persona interesada con una sanción de tráfico impuesta por el Ayuntamiento de Mataró.
Q 03084/2011	Instituto Municipal de Hacienda (IMH)	Disconformidad de la persona interesada con el embargo de la cuenta corriente efectuado por el Ayuntamiento de Barcelona en concepto de una sanción de tráfico de la cual no había tenido ningún tipo de notificación previa.
Q 03570/2011	Ayuntamiento de Sabadell	Disconformidad con el Ayuntamiento de Sabadell por la falta de pago a un trabajador municipal de la parte proporcional en concepto de complemento de productividad por el cumplimiento de objetivos del 2010 hasta el día de la jubilación.
Q 04047/2011 Q 04049/2011 Q 04050/2011 Q 04051/2011 Q 04052/2011 Q 04053/2011 Q 04054/2011 Q 04384/2011 Q 05065/2011 Q 05247/2011 Q 05579/2011 Q 04711/2012	Departamento de Interior	Disconformidad con la calificación en un curso selectivo del Instituto de Seguridad Pública de Cataluña.
Q 04098/2011	Ayuntamiento de Teià	Falta de retorno de un aval para garantizar posibles daños derivados de la ejecución de unas obras por parte del Ayuntamiento de Teià.
Q 04873/2011	Departamento de Empresa y Ocupación	Disconformidad con el expediente de revocación de una subvención.

Q 04961/2011	Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca, Alimentación y Medio Natural	Disconformidad con la resolución de los Servicios Territoriales de Lleida del Departamento de Territorio y Sostenibilidad mediante la cual se desestima la solicitud de la persona interesada de compensación económica por los daños ocasionados por la fauna salvaje.
Q 05021/2011	Departamento de Interior	Disconformidad con el hecho de que no se haya eliminado el límite de edad de acceso al Cuerpo de Mossos d'Esquadra.
Q 05430/2011	Departamento de Enseñanza	Disconformidad con la calificación en un curso selectivo del Instituto de Seguridad Pública de Cataluña.
Q 06139/2011	Ayuntamiento de Balaguer	Disconformidad con la desestimación, por parte del Ayuntamiento de Balaguer, de una reclamación de responsabilidad patrimonial por una caída en la vía pública, consecuencia directa del mal estado de la rampa de acceso a una acera.
Q 06300/2011	Ayuntamiento de Cubelles	Descontento con la actuación del Ayuntamiento de Cubelles en relación con una convocatoria de concurso oposición de una plaza de arquitecto.
Q 06718/2011	Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat	Disconformidad con el Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat por la falta de percepción de las retribuciones en concepto de trienios.
Q 07219/2011	Ayuntamiento de Barcelona	Disconformidad con la denegación de una reclamación de responsabilidad patrimonial formulada ante el Ayuntamiento de Barcelona.
Q 07769/2011	Departamento de Interior	Disconformidad con el procedimiento ejecutivo relativo a una sanción de tráfico.
Q 00567/2012	Departamento de Territorio y Sostenibilidad	Disconformidad con la falta de adjudicación de una vivienda del parque de conservación de carreteras de Viladecans.
Q 01375/2012	Ayuntamiento de Malgrat de Mar	Disconformidad con el Ayuntamiento de Malgrat de Mar por la resolución desestimatoria de una reclamación de responsabilidad patrimonial por la caída en una calle del municipio.
Q 03006/2012	Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales Departamento de Justicia	Disconformidad con la denegación de la reducción de la jornada compactada con percepción del 100% de las retribuciones.
Q 03637/2012	Departamento de Interior	Disconformidad con la denegación de la reducción de la jornada compactada con percepción del 100% de las retribuciones.
Q 04098/2012 Q 04901/2012 Q 04904/2012 Q 04906/2012 Q 04908/2012 Q 04909/2012 Q 04953/2012 Q 04978/2012 Q 04994/2012 Q 04999/2012 Q 05174/2012 Q 05178/2012 Q 05184/2012 Q 05187/2012 Q 05192/2012 Q 05228/2012 Q 05251/2012 Q 05257/2012 Q 05281/2012 Q 05302/2012 Q 05633/2012 Q 05823/2012	Departamento de la Presidencia Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales Departamento de Enseñanza	Disconformidad del personal docente interino con el Acuerdo GOV/60/2012, de 26 de junio, en relación con el cobro de los meses de verano del personal interino que no forme parte del acuerdo de garantías de continuidad.

2. Consumo (2)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
Q 04397/2010	Ayuntamiento de L'Escala	Disconformidad con el consumo mínimo aplicado en la facturación del suministro doméstico de agua en L'Escala.
Q 07644/2011	Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM)	Disconformidad con la retención durante más de quince días de un título de transporte de familia numerosa.

3. Educación e investigación (28)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
AO 02505/2009	Ayuntamiento de Cadaqués Departamento de Enseñanza	Actuación de oficio sobre la falta de obligatoriedad de transporte escolar para los alumnos de secundaria residentes en Cadaqués escolarizados en Roses o en Figueres.
Q 04593/2009	Departamento de Enseñanza	Denegación, por parte del Departamento de Educación, de la ayuda de una monitora para un niño con necesidades educativas especiales en un CEIP.
Q 01425/2010	Departamento de Enseñanza	Disconformidad con la discriminación de los hijos únicos o con hermanos no escolarizados en el proceso de admisión en los centros de secundaria.
Q 01818/2010	Ayuntamiento de Badalona Departamento de Enseñanza	Presuntas irregularidades en un proceso de preinscripción en el municipio de Badalona.
Q-02020/2010	Ayuntamiento de Barcelona	Falta de respuesta del Ayuntamiento de Barcelona a una reclamación por la inadmisión en una escuela municipal de música.
Q 02448/2010	Consorcio de Educación de Barcelona	Falta de actuación de la Administración educativa ante las reclamaciones por el incumplimiento de las condiciones térmicas de algunas aulas de un centro de educación infantil y primaria de Barcelona.
Q 02983/2010	Ayuntamiento de Barcelona	Disconformidad con la nueva ubicación prevista para el jardín de infancia municipal Puigmal de Barcelona.
AO 00419/2011	Departamento de Enseñanza	Actuación de oficio para estudiar la posible vulneración de la Ley de educación de Cataluña a raíz del nuevo criterio de desempate en el proceso de preinscripción: que el alumnado haya tenido el padre, la madre, el tutor o los hermanos escolarizados en el centro para el cual se presenta la solicitud.
Q 00446/2011 Q 00524/2011 Q 00579/2011 Q 00623/2011 Q 00624/2011 Q 00638/2011 Q 00639/2011 Q 00640/2011 Q 00809/2011 Q 00836/2011 Q 01575/2011 Q 01875/2011	Departamento de Enseñanza	Disconformidad con el nuevo criterio de desempate en el proceso de preinscripción, que otorga 5 puntos al alumnado que haya tenido el padre, la madre, el tutor o los hermanos escolarizados en el centro para el cual se presenta la solicitud.
Q 00497/2011	Ayuntamiento de Barcelona	Disconformidad con la nueva ubicación prevista para el jardín de infancia municipal Puigmal de Barcelona.
Q 00861/2011	Departamento de Enseñanza	Disconforme con el nuevo criterio de baremación en el proceso de preinscripción escolar.
Q 01563/2011	Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	Disconformidad con las tasas que aplica la Universidad Autónoma de Barcelona en concepto de convalidación de las asignaturas cursadas en la Diplomatura de Estadística por las del Grado de Estadística Aplicada.

Q 01991/2011	Departamento de Enseñanza	Disconformidad con la presunta discriminación, por parte del Departamento de Enseñanza, de los hijos únicos en el acceso a los centros de secundaria de Cardedeu.
Q 02350/2011	Departamento de Enseñanza	Disconformidad con el proceso de admisión de un alumno en P3 en el municipio de Manresa.
Q 05727/2011	Ayuntamiento de Calella Departamento de Enseñanza	Desacuerdo con la inadmisión de un niño en un jardín de infancia municipal por el hecho de no estar vacunado.
AO 06966/2011	Departamento de Enseñanza	Actuación de oficio referida al despliegue de los contratos programa establecidos entre el Departamento de Enseñanza y los centros privados concertados.
Q 07741/2011	Departamento de Enseñanza	Disconformidad con la sanción impuesta a un grupo de alumnos de una escuela de primaria.

4. Infancia y adolescencia (6)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
Q 00499/2010	Departamento de Bienestar Social y Familia	Disconformidad con la desestimación por parte de la Fundación Infancia y Familia de la solicitud de acogida familiar.
Q 03108/2010	Departamento de la Presidencia	Disconformidad con el Consejo Catalán del Deporte por el procedimiento de resolución sancionadora a una deportista.
Q 07184/2011	Departamento de Bienestar Social y Familia	Falta de atención inmediata a un menor por parte de la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia.
Q 00144/2012	Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs	Denegación del acceso a un polideportivo de Sant Adrià de Besòs a una menor residente al municipio.
Q 01071/2012	Departamento de Interior	Disconformidad con la actuación de los Mossos d'Esquadra en L'Hospitalet de Llobregat con respecto a un menor detenido.
Q 02332/2012	Ayuntamiento de Badalona	Disconformidad con el cierre de un casal de padres y madres en Badalona.

5. Medio ambiente (3)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
AO 04595/2011	Departamento de Empresa y Ocupación	Actuación de oficio relativa a los derechos de información y de participación ciudadana en relación con un proyecto de línea eléctrica que afecta diversos municipios del Pallars Jussà.
Q 04699/2011	Área Metropolitana de Barcelona (AMB)	Falta de respuesta del Ayuntamiento de Barcelona a una denuncia en que se expone que los inquilinos del negocio de la persona interesada (un restaurante) trabajan sin licencia.
Q 05069/2011	Ayuntamiento de Cabrera d'Anoia	Queja por las molestias que ocasionan algunos perros por la noche en Sant Sadurní d'Anoia.

6. Salud (5)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
Q 05447/2010	Departamento de Salud	Denegación, por parte del Departamento de Salud, de una solicitud de autorización excepcional de financiación de pañales a una persona con retraso mental.
Q 00296/2011	Departamento de Salud	Queja en relación con la demora para acceder a un tratamiento con oxigenoterapia.
AO 07255/2011	Departamento de Salud Colegio de Farmacéuticos de Barcelona Colegio de Farmacéuticos de Girona	Actuación de oficio relativa al hecho de que algunas farmacias de las provincias de Barcelona y Girona hayan dejado de hacer guardias nocturnas debido al cierre de la atención continuada de diversos centros de atención primaria.
Q 07605/2011	Departamento de Salud	Disconformidad con la exclusión de la lista de espera para una intervención quirúrgica al Hospital Germans Trias i Pujol.
Q 00595/2012	Departamento de Salud	Disconformidad por el silencio del Servicio Catalán de la Salud ante una solicitud de intervención con implantes cocleares de un niño.

7. Seguridad ciudadana (5)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
Q 04556/2010	Departamento de Justicia	Disconformidad de una interna del Centro Penitenciario de Brians 1 con relación a dos expedientes disciplinarios.
Q 05531/2010	Departamento de Justicia	Disconformidad con la limitación temporal de asistir a actividades del centro deportivo de un centro penitenciario.
Q 04810/2011	Departamento de Justicia	Disconformidad con la regresión de grado aplicada a un interno del Centro Penitenciario de Quatre Camins.
Q 07286/2011	Departamento de Justicia	Disconformidad con la suspensión de las comunicaciones con una interna en el Centro Penitenciario de Ponent.
Q 00199/2012	Departamento de Interior	Falta de respuesta a una queja presentada a la comisaría de Vielha por la falta de intervención de los Mossos d'Esquadra ante varias llamadas.

8. Servicios sociales (10)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
Q 04852/2008 Q 05673/2009	Departamento de Bienestar Social y Familia	Falta de resolución, por parte del Departamento de Acción Social y Ciudadanía, de una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones y a los servicios vinculados.
Q 03859/2009	Departamento de Bienestar Social y Familia	Falta de respuesta del Departamento de Acción Social y Ciudadanía a una reclamación por la exclusión de la ayuda del servicio de fisioterapia del Programa de atención social a las personas con discapacidad y falta de resolución del programa individual de atención.
Q 05622/2009	Departamento de Bienestar Social y Familia	Disconformidad con la denegación de una solicitud de ampliación de la ayuda económica para la aplicación de técnicas de reproducción asistida.
Q 00481/2010	Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona Departamento de Bienestar Social y Familia	Falta de respuesta del Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona a una reclamación por la lentitud de la resolución de reconocimiento de la situación de dependencia.
Q 01531/2010	Departamento de Bienestar Social y Familia	Demora del Ayuntamiento de Barcelona en la tramitación de la renovación de una tarjeta de aparcamiento para personas con discapacidad.

Q 01413/2010	Ayuntamiento de Canet de Mar	Falta de respuesta del Ayuntamiento de Canet de Mar a una solicitud relativa al uso del aparcamiento para personas con discapacidad.
Q 04697/2010	Departamento de Bienestar Social y Familia	Falta de resolución, por parte del Departamento de Bienestar Social y Familia, de una solicitud de revisión del reconocimiento de la situación de dependencia.
Q 00136/2011	Departamento de Bienestar Social y Familia	Disconformidad con el archivo del expediente relativo a la tramitación de la ayuda del programa para la adaptación de la vivienda para personas con discapacidad.
Q 00888/2012	Ayuntamiento de Cubelles	Disconformidad con la falta de concesión, por parte del Ayuntamiento de Cubelles, de una tarjeta y de una plaza de aparcamiento para personas con discapacidad a la madre de una menor con discapacidad.

9. Tributos (6)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
Q 03850/2009	Ayuntamiento de Rubí	Disconformidad con el Ayuntamiento de Rubí por el elevado importe de la tasa por el servicio de alcantarillado de una empresa.
Q 00779/2010	Ayuntamiento de Cunit	Disconformidad con el Ayuntamiento de Cunit por haber individualizado de forma unilateral un vado común entre los propietarios.
Q 05281/2010	Diputación de Barcelona	Queja por la demora en la resolución de la solicitud de exención del pago del impuesto de vehículos sobre tracción mecánica por el hecho de ser una persona discapacitada.
Q 03790/2011	Ayuntamiento de Montcada i Reixac	Disconformidad con la liquidación del Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Naturaleza Urbana.
Q 03802/2011	Ayuntamiento de Ripollet	Disconformidad con el procedimiento de gestión tributaria del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica.
Q 03532/2012	Departamento de Economía y Conocimiento	Disconformidad con las liquidaciones del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones practicadas por la oficina liquidadora de Sant Feliu de Llobregat.

10. Urbanismo y vivienda (4)

Q/AO	Administración	Motivo de la queja
Q 05779/2009	Departamento de Territorio y Sostenibilidad	Retraso en el pago, por parte del Departamento de Medio Ambiente y Vivienda, de las ayudas para la instalación de un ascensor en un edificio.
Q 01107/2011	Consorcio de la Vivienda de Barcelona Departamento de Territorio y Sostenibilidad	Falta de respuesta del Consorcio de la Vivienda de Barcelona a la solicitud de un piso de protección oficial.
Q 04832/2011	Departamento de Territorio y Sostenibilidad Dirección de Calidad de la Edificación y Rehabilitación de la Vivienda	Queja de una comunidad de propietarios por los problemas que tienen con el cobro de una ayuda de la Generalitat para la rehabilitación de su edificio de uso residencial.
Q 06250/2011	Consorcio de la Vivienda de Barcelona	Disconformidad con la actuación del Consorcio de la Vivienda de Barcelona.

3.6. Análisis de la falta de colaboración de las administraciones

1. Obstaculización

En el ejercicio correspondiente al año 2012 no se han producido, en ninguno de los expedientes tramitados, los impedimentos recogidos en el artículo 61.2 de la Ley del Síndic de Greuges. Este artículo determina que se considera que existe una obstaculización de la actuación del Síndic de Greuges por parte de las administraciones, los organismos, las empresas y las personas a que se refiere el artículo 26 en los siguientes supuestos:

a) Si impiden el acceso del síndic o síndica o de sus adjuntos a los expedientes, las informaciones, los datos y la documentación necesarios en el curso de una investigación.

b) Si impiden el acceso del síndic o síndica o de sus adjuntos a los espacios a los que deban acceder para obtener la información necesaria en el curso de una investigación.

2. Falta de colaboración

En el año 2011 un total de tres administraciones han incurrido en una falta de colaboración por no atender los requerimientos establecidos en la ley, en concreto en el apartado b del artículo 61.1, que prevé que existe falta de colaboración de las administraciones, los organismos, las empresas y las personas a que se refiere el artículo 26 si no dan respuesta, cuando son requeridos, a las sugerencias o recomendaciones efectuadas por el Síndic.

A continuación, se da cuenta de la falta de colaboración de las administraciones.

Administraciones que no dan respuesta, cuando son requeridas, a las sugerencias o a las recomendaciones efectuadas por el Síndic

Queja	Administración	Asunto
Q-02322/2010	Ayuntamiento de Balaguer	Disconformidad con la respuesta a un escrito relativo a los daños causados por un incendio como consecuencia de un espectáculo pirotécnico.
Q-03494/2010	Ayuntamiento de la Roca del Vallès	Falta de respuesta a una reclamación referida a la suciedad existente en una finca.
Q-05868/2011	Ayuntamiento de Cervelló	Falta de pago de una factura por los trabajos de desmontaje y retirada de una grúa.

3. Incumplimiento del artículo 3.3 y 59 de la Ley del Síndic de Greuges. Colaboración de la Administración General del Estado en Cataluña

El artículo 3.3 prevé que el Síndic de Greuges, en cumplimiento de su función de protección y defensa de los derechos y las libertades, puede dirigirse a todas las autoridades, todos los órganos y todo el personal de cualquier administración pública con sede en Cataluña.

Por su parte, el artículo 59 establece que el Síndic de Greuges puede solicitar la colaboración de la Administración general del Estado en Cataluña en las actuaciones que lleve a cabo en ejercicio de sus competencias.

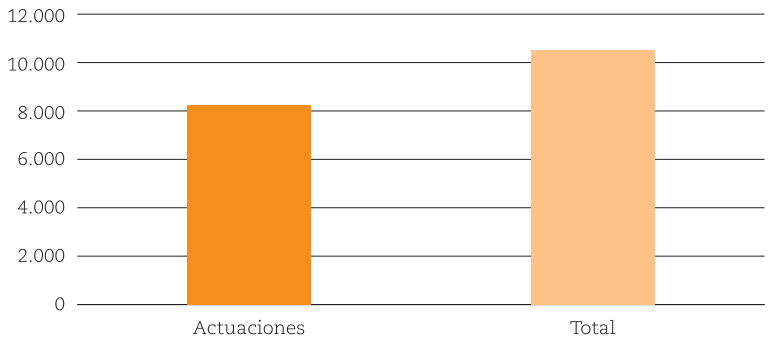
Haciendo uso de estos preceptos, el Síndic se ha dirigido a lo largo del año 2012 en cuatro casos a la Delegación del Gobierno del Estado en Cataluña. Sin embargo, en todos los casos la Delegación del Gobierno ha incumplido los mencionados artículos, ya que en ningún caso ha prestado la colaboración requerida.

En el primer caso se trataba de hechos ocurridos en el Centro de Internamiento de Extranjeros de la Zona Franca de Barcelona, con motivo de la investigación por la muerte de un joven la noche del 5 de enero del 2012. En los otros tres casos la información solicitada hace referencia a quejas sobre posibles discriminaciones lingüísticas por utilizar la lengua catalana. En dos casos la posible discriminación se ha producido en el Aeropuerto de El Prat y en un tercer caso en el paso fronterizo de La Jonquera.

3.7. Administraciones afectadas

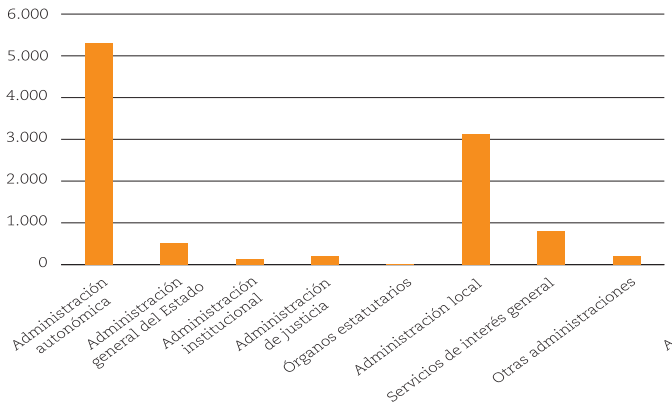
1. Número de administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas

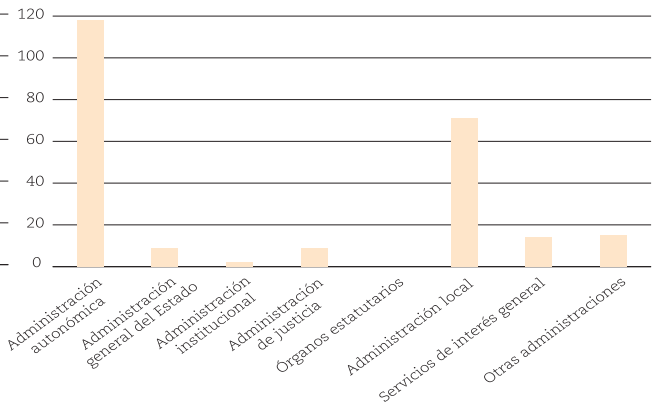
	Actuaciones	Total
Una administración afectada	6.564	6.564
Dos administraciones afectadas	1.611	3.222
Tres administraciones afectadas	176	528
Cuatro administraciones afectadas	9	36
Cinco administraciones afectadas	8	40
Seis administraciones afectadas	13	78
Ocho administraciones afectadas	2	16
Nueve administraciones afectadas	1	9
Mas de diez administraciones afectadas	2	29
Total	**8.386**	**10.522**



2. Administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas

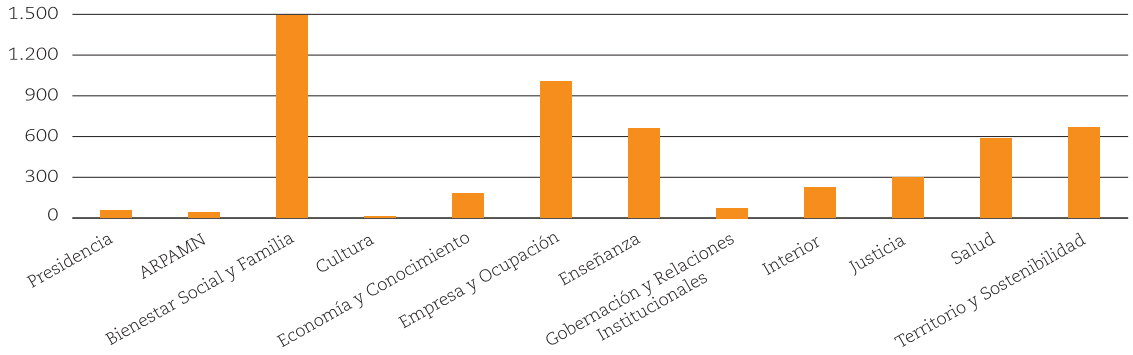
	Quejas		Actuaciones de oficio		Total	
Administración autonómica	5.296	51,50%	118	49,58%	5.414	51,45%
Administración general del Estado	525	5,11%	9	3,78%	534	5,08%
Administración institucional	127	1,23%	2	0,84%	129	1,23%
Administración de justicia	213	2,07%	9	3,78%	222	2,11%
Órganos estatutarios	2	0,02%	-	0,00%	2	0,02%
Administración local	3.130	30,44%	71	29,83%	3.201	30,42%
Servicios de interés general	792	7,70%	14	5,88%	806	7,66%
Otras administraciones	199	1,94%	15	6,30%	214	2,03%
Total	**10.284**	**100%**	**238**	**100%**	**10.522**	**100%**

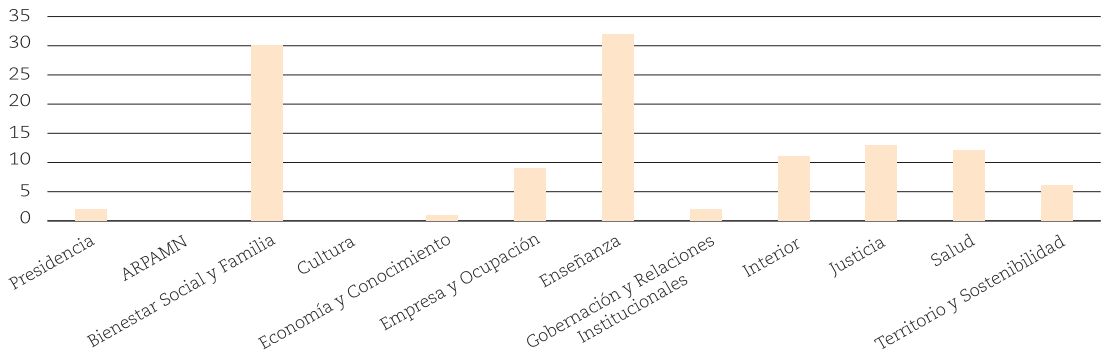




3. Administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas: Administración autonómica

Generalitat de Cataluña	Quejas		Actuaciones de oficio		Total	
Departamentos						
Departamento de la Presidencia	58	1,10%	2	1,69%	60	1,11%
Departamento de Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentación y Medio Natural (ARPAMN)	43	0,81%	-	0,00%	43	0,79%
Departamento de Bienestar Social y Familia	1.489	28,12%	30	25,42%	1.519	28,06%
Departamento de Cultura	10	0,19%	-	0,00%	10	0,18%
Departamento de Economía y Conocimiento	183	3,46%	1	0,85%	184	3,40%
Departamento de Empresa y Ocupación	1.003	18,94%	9	7,63%	1.012	18,69%
Departamento de Enseñanza	658	12,42%	32	27,12%	690	12,74%
Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales	74	1,40%	2	1,69%	76	1,40%
Departamento de Interior	225	4,25%	11	9,32%	236	4,36%
Departamento de Justicia	299	5,65%	13	11,02%	312	5,76%
Departamento de Salud	584	11,03%	12	10,17%	596	11,01%
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	670	12,65%	6	5,08%	676	12,49%
Total	**5.296**	**100%**	**118**	**100%**	**5.414**	**100%**





4. Administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas: Administración general del Estado

	Quejas		Actuaciones de oficio		Total	
Ministerio de la Presidencia	2	0,38%	-	0,00%	2	0,37%
Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación	9	1,71%	-	0,00%	9	1,69%
Ministerio de Defensa	1	0,19%	-	0,00%	1	0,19%
Ministerio de Justicia	25	4,76%	-	0,00%	25	4,68%
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Iguadad	15	2,86%	1	11,11%	16	3,00%
Ministerio de Economía y Competitividad	10	1,90%	-	0,00%	10	1,87%
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas	98	18,67%	1	11,11%	99	18,54%
Ministerio de Industria, Energía y Turismo	2	0,38%	-	0,00%	2	0,37%
Ministerio de Interior	45	8,57%	-	0,00%	45	8,43%
Ministerio de Fomento	11	2,10%	1	11,11%	12	2,25%
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	188	35,81%	-	0,00%	188	35,21%
Ministerio de Educación, Cultura y Deportes	24	4,57%	-	0,00%	24	4,49%
Empresas públicas	71	13,52%	1	11,11%	72	13,48%
-Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)	5	0,95%	-	0,00%	5	0,94%
-Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA)	2	0,38%	1	11,11%	3	0,56%
-Correos y Telégrafos, SA	19	3,62%	-	0,00%	19	3,56%
-Renfe	45	8,57%	-	0,00%	45	8,43%
Organismos autónomos	1	0,19%	1	11,11%	2	0,37%
-Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)	1	0,19%	1	11,11%	2	0,37%
Delegación del Gobierno en Cataluña	23	4,38%	4	44,44%	27	5,06%
Total	**525**	**100%**	**9**	**100%**	**534**	**100%**

5. Administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas: Administración institucional

	Quejas	Actuaciones de oficio	Total
Cámaras	**2**	**-**	**2**
Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Reus	1	-	1
Cámara de la Propiedad Urbana de Girona	1	-	1
Colegios profesionales	**53**	**2**	**55**
Colegio de Administradores de Fincas de Barcelona-Lleida	1	-	1
Colegio de Abogados de Girona	7	-	7
Colegio de Abogados de Granollers	1	-	1
Colegio de Abogados de Lleida	3	-	3
Colegio de Abogados de Manresa	1	-	1
Colegio de Abogados de Tarragona	2	-	2
Colegio de Abogados de Terrassa	3	-	3
Colegio de Abogados de Tortosa	2	-	2
Colegio de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de Girona	1	-	1
Colegio de Graduados Sociales de Barcelona	1	-	1
Colegio de Médicos de Barcelona	5	-	5
Colegio de Médicos de Tarragona	2	-	2
Colegio de Notarios de Cataluña	-	1	1
Colegio de Periodistas de Cataluña	1	-	1
Colegio de Odontólogos y Estomatólogos de Cataluña	1	-	1
Colegio Oficial de Psicólogos de Cataluña	1	-	1
Consejo de los Ilustres Colegios de Abogados de Cataluña	1	-	1
Delegación del Colegio de Graduados Sociales de Lleida	1	-	1
Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona	18	1	19
Ilustre Colegio de Procuradores de los Tribunales de Girona	1	-	1
Universidades	**72**	**-**	**72**
Universidad Abat Oliva	1	-	1
Universidad Autónoma de Barcelona (UAB)	14	-	14
Universidad de Barcelona (UB)	28	-	28
Universidad de Girona (UdG)	3	-	3
Universidad de Lleida (UdL)	2	-	2
Universidad Oberta de Catalunya (UOC)	4	-	4
Universidad Politécnica de Cataluña (UPC)	11	-	11
Universidad Pompeu Fabra (UPF)	6	-	6
Universidad Rovira i Virgili (URV)	3	-	3
Total	**127**	**2**	**129**

6. Administraciones afectadas: órganos estatutarios

Órganos estatutarios:	Quejas	Actuaciones de oficio	Total
Oficina Antifraude	1	-	1
Sindicatura de Cuentas	1	-	1
Total	**2**	**-**	**2**

7. Administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas: Administración de justicia

	Quejas	Actuaciones de oficio	Total
Registros civiles	**4**	**-**	**4**
Registro Civil Central de Madrid	1	-	1
Registro Civil de Barcelona	2	-	2
Registro Civil de Hospitalet	1	-	1
Tribunales	**209**	**9**	**218**
Audiencia Provincial de Barcelona	1	-	1
Fiscalía de Menores de Barcelona	11	1	12
Fiscalía de Tarragona	7	-	7
Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña	45	4	49
Fiscalía Provincial de Girona	5	-	5
Fiscalía Provincial de Lleida	3	-	3
Juzgado de Menores de Girona	6	1	7
Juzgado de Primera Instancia e Instrucción núm 7 de Sant Feliu de Llobregat	1	-	1
Tribunal Superior de Justicia de Cataluña	130	3	133
Total	**213**	**9**	**222**

8. Administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas: Administración local

	Quejas	Actuaciones de oficio	Total
Ayuntamientos	2.765	51	2.816
Asociaciones municipalistas	-	2	2
Consejos comarcales	77	6	83
Diputaciones	206	12	218
Entidades metropolitanas	72	-	72
Entidades municipales descentralizadas (EMD)	9	-	9
Mancomunidades	1	-	1
Total	**3.130**	**71**	**3.201**

a. Ayuntamientos

Barcelona

Alt Penedès	Q	AO
Ayuntamiento de Avinyonet del Penedès	1	-
Ayuntamiento de les Cabanyes	-	-
Ayuntamiento de Castellet i la Gornal	-	-
Ayuntamiento de Castellví de la Marca	-	-
Ayuntamiento de Font-rubí	1	-
Ayuntamiento de Gelida	1	1
Ayuntamiento de la Granada	1	-
Ayuntamiento de Mediona	1	-
Ayuntamiento de Olèrdola	2	-
Ayuntamiento de Olesa de Bonesvalls	2	-
Ayuntamiento de Pacs del Penedès	-	-
Ayuntamiento del Pla del Penedès	1	-
Ayuntamiento de Pontons	-	-
Ayuntamiento de Puigdàlber	-	-
Ayuntamiento de Sant Cugat Sesgarrigues	-	-
Ayuntamiento de Sant Llorenç d'Hortons	-	-
Ayuntamiento de Sant Martí Sarroca	2	-
Ayuntamiento de Sant Pere de Riudebitlles	2	-
Ayuntamiento de Sant Quintí de Mediona	2	-
Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia	6	-
Ayuntamiento de Santa Fe del Penedès	-	-
Ayuntamiento de Santa Margarida i els Monjos	-	-
Ayuntamiento de Subirats	2	-
Ayuntamiento de Torrelavit	-	-
Ayuntamiento de Torrelles de Foix	5	-
Ayuntamiento de Vilobí del Penedès	-	-
Ayuntamiento de Vilafranca del Penedès	14	1
Total	**43**	**2**

Anoia	Q	AO
Ayuntamiento de Argençola	1	-
Ayuntamiento de Bellprat	-	-
Ayuntamiento del Bruc	1	-
Ayuntamiento de Cabrera d'Anoia	1	-
Ayuntamiento de Calaf	1	-
Ayuntamiento de Calonge de Segarra	-	-
Ayuntamiento de Capellades	6	-
Ayuntamiento de Carme	-	-
Ayuntamiento de Castellfollit de Riubregós	-	-
Ayuntamiento de Castellolí	-	-
Ayuntamiento de Copons	-	-
Ayuntamiento de Igualada	5	2
Ayuntamiento de Jorba	-	-
Ayuntamiento de la Llacuna	-	-
Ayuntamiento de Masquefa	7	-
Ayuntamiento de Montmaneu	-	-
Ayuntamiento de Òdena	1	-
Ayuntamiento de Orpí	-	-
Ayuntamiento de Piera	21	-
Ayuntamiento de Els Hostalets de Pierola	5	-
Ayuntamiento de la Pobla de Claramunt	-	-
Ayuntamiento de Els Prats de Rei	5	-
Ayuntamiento de Pujalt	-	-
Ayuntamiento de Rubió	3	-
Ayuntamiento de Sant Pere Sallavinera	-	-
Ayuntamiento de Sant Martí de Tous	-	-
Ayuntamiento de Sant Martí Sesgueioles	-	-
Ayuntamiento de Santa Margarida de Montbui	2	-
Ayuntamiento de Santa Maria de Miralles	-	-
Ayuntamiento de la Torre de Claramunt	4	-
Ayuntamiento de Vallbona d'Anoia	2	-
Ayuntamiento de Veciana	-	-
Ayuntamiento de Vilanova del Camí	-	-
Total	**65**	**2**

Bages	Q	AO
Ayuntamiento de Aguilar de Segarra	-	-
Ayuntamiento de Artés	1	-
Ayuntamiento de Avinyó	1	-
Ayuntamiento de Balsareny	1	-
Ayuntamiento de Calders	-	-
Ayuntamiento de Callús	-	-
Ayuntamiento de Cardona	1	-
Ayuntamiento de Castellbell i el Vilar	1	-
Ayuntamiento de Castellfollit del Boix	-	-
Ayuntamiento de Castellgalí	-	-
Ayuntamiento de Castellnou de Bages	1	-
Ayuntamiento de L'Estany	-	-
Ayuntamiento de Fonollosa	1	-
Ayuntamiento de Gaià	-	-
Ayuntamiento de Sant Salvador de Guardiola	-	-
Ayuntamiento de Manresa	22	-
Ayuntamiento de Monistrol de Montserrat	1	-
Ayuntamiento de Monistrol de Calders	-	-
Ayuntamiento de Moià	1	-
Ayuntamiento de Mura	1	-
Ayuntamiento de Navarcles	-	-
Ayuntamiento de Navàs	5	-
Ayuntamiento de Rajadell	1	-
Ayuntamiento del Pont de Vilomara i Rocafort	-	-
Ayuntamiento de Sallent	3	1
Ayuntamiento de Santpedor	3	-
Ayuntamiento de Sant Feliu Sasserra	-	-
Ayuntamiento de Sant Fruitós de Bages	1	-
Ayuntamiento de Sant Joan de Vilatorrada	1	-
Ayuntamiento de Sant Mateu de Bages	-	-
Ayuntamiento de Marganell	-	-
Ayuntamiento de Santa Maria d'Oló	-	-
Ayuntamiento de Sant Vicenç de Castellet	1	-
Ayuntamiento de Súria	2	-
Ayuntamiento de Talamanca	-	-
Total	**49**	**1**

Baix Llobregat	Q	AO
Ayuntamiento de Abrera	13	-
Ayuntamiento de Begues	5	-
Ayuntamiento de Castelldefels	14	1
Ayuntamiento de Castellví de Rosanes	1	-
Ayuntamiento de Cervelló	5	-
Ayuntamiento de Collbató	-	-
Ayuntamiento de Corbera de Llobregat	9	-
Ayuntamiento de Cornellà de Llobregat	11	2
Ayuntamiento de Esparreguera	21	-
Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat	12	1
Ayuntamiento de Gavà	11	-
Ayuntamiento de Martorell	7	-
Ayuntamiento de Molins de Rei	9	-
Ayuntamiento de Olesa de Montserrat	8	-
Ayuntamiento de La Palma de Cervelló	-	-
Ayuntamiento de Pallejà	18	-
Ayuntamiento del Papiol	-	-
Ayuntamiento de El Prat de Llobregat	15	-
Ayuntamiento de Sant Andreu de la Barca	18	-
Ayuntamiento de Sant Boi de Llobregat	7	-
Ayuntamiento de Sant Climent de Llobregat	-	-
Ayuntamiento de Sant Esteve Sesrovires	10	-
Ayuntamiento de Sant Feliu de Llobregat	5	1
Ayuntamiento de Sant Joan Despí	14	-
Ayuntamiento de Sant Just Desvern	4	-
Ayuntamiento de Santa Coloma de Cervelló	2	-
Ayuntamiento de Sant Vicenç dels Horts	12	-
Ayuntamiento de Torrelles de Llobregat	2	-
Ayuntamiento de Vallirana	4	1
Ayuntamiento de Viladecans	12	-
Total	**249**	**6**

Barcelonès	Q	AO
Ayuntamiento de Badalona	31	5
Ayuntamiento de Barcelona	671	11
Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat	43	3
Ayuntamiento de Sant Adrià de Besòs	19	1
Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet	26	-
Total	**790**	**20**

Berguedà	Q	AO
Ayuntamiento de Avià	-	-
Ayuntamiento de Bagà	-	-
Ayuntamiento de Berga	5	-
Ayuntamiento de Borredà	6	-
Ayuntamiento de Capolat	-	-
Ayuntamiento de Casserres	1	-
Ayuntamiento de Castellar del Riu	-	-
Ayuntamiento de Castellar de n'Hug	-	-
Ayuntamiento de Castell de l'Areny	-	-
Ayuntamiento de Cercs	2	-
Ayuntamiento de L'Espunyola	-	-
Ayuntamiento de Fígols	-	-
Ayuntamiento de Gironella	1	-
Ayuntamiento de Gisclareny	-	-
Ayuntamiento de Gósol*	-	-
Ayuntamiento de Guardiola de Berguedà	-	-
Ayuntamiento de Montclar	-	-
Ayuntamiento de Montmajor	-	-
Ayuntamiento de la Nou de Berguedà	-	-
Ayuntamiento de Olvan	-	-
Ayuntamiento de la Pobla de Lillet	-	-
Ayuntamiento de Puig-reig	-	-
Ayuntamiento de la Quar	-	-
Ayuntamiento de Sagàs	-	-
Ayuntamiento de Saldes	-	-
Ayuntamiento de Sant Jaume de Frontanyà	-	-
Ayuntamiento de Santa Maria de Merlès	-	-
Ayuntamiento de Vallcebre	-	-
Ayuntamiento de Vilada	-	-
Ayuntamiento de Viver i Serrateix	-	-
Ayuntamiento de Sant Julià de Cerdanyola	-	-
Total	**15**	**-**

* Provincia de Lleida

Garraf	Q	AO
Ayuntamiento de Canyelles	4	-
Ayuntamiento de Cubelles	15	-
Ayuntamiento de Olivella	4	-
Ayuntamiento de Sant Pere de Ribes	21	-
Ayuntamiento de Sitges	11	1
Ayuntamiento de Vilanova i la Geltrú	15	-
Total	**70**	**1**

Maresme	Q	AO
Ayuntamiento de Alella	2	-
Ayuntamiento de Arenys de Mar	7	-
Ayuntamiento de Arenys de Munt	6	-
Ayuntamiento de Argentona	7	-
Ayuntamiento de Cabrera de Mar	2	-
Ayuntamiento de Cabrils	-	-
Ayuntamiento de Caldes d'Estrac	2	-
Ayuntamiento de Calella	5	-
Ayuntamiento de Canet de Mar	17	-
Ayuntamiento de Dosrius	2	-
Ayuntamiento de Malgrat de Mar	7	-
Ayuntamiento de El Masnou	3	-
Ayuntamiento de Mataró	17	1
Ayuntamiento de Montgat	4	-
Ayuntamiento de Òrrius	1	-
Ayuntamiento de Palafolls	6	-
Ayuntamiento de Pineda de Mar	15	-
Ayuntamiento de Premià de Mar	19	-
Ayuntamiento de Sant Iscle de Vallalta	2	-
Ayuntamiento de Sant Andreu de Llavaneres	5	-
Ayuntamiento de Sant Cebrià de Vallalta	7	-
Ayuntamiento de Vilassar de Dalt	5	-
Ayuntamiento de Vilassar de Mar	6	-
Ayuntamiento de Premià de Dalt	3	-
Ayuntamiento de Sant Pol de Mar	1	-
Ayuntamiento de Santa Susanna	4	-
Ayuntamiento de Sant Vicenç de Montalt	4	-
Ayuntamiento de Teià	9	-
Ayuntamiento de Tiana	2	-
Ayuntamiento de Tordera	10	-
Total	**180**	**1**

Osona	Q	AO
Ayuntamiento de Alpens	-	-
Ayuntamiento de Balenyà	1	-
Ayuntamiento del Brull	-	-
Ayuntamiento de Calldetenes	3	-
Ayuntamiento de Centelles	2	-
Ayuntamiento de Collsuspina	-	-
Ayuntamiento de Espinelves*	-	-
Ayuntamiento de Folgueroles	-	-
Ayuntamiento de Gurb	-	-
Ayuntamiento de Lluçà	-	-
Ayuntamiento de Malla	-	-
Ayuntamiento de Manlleu	-	-
Ayuntamiento de Masies de Roda	-	-
Ayuntamiento de les Masies de Voltregà	-	-
Ayuntamiento de Muntanyola	-	-
Ayuntamiento de Montesquiu	1	-
Ayuntamiento de Olost	1	-
Ayuntamiento de Orís	1	-
Ayuntamiento de Oristà	1	-
Ayuntamiento de Perafita	-	-
Ayuntamiento de Prats de Lluçanès	-	-
Ayuntamiento de Roda de Ter	-	-
Ayuntamiento de Rupit y Pruit	-	-
Ayuntamiento de Sant Agustí de Lluçanès	-	-
Ayuntamiento de Sant Bartomeu del Grau	1	-
Ayuntamiento de Sant Boi de Lluçanès	-	-
Ayuntamiento de Sant Hipòlit de Voltregà	-	-
Ayuntamiento de Sant Julià de Vilatorta	-	-
Ayuntamiento de Sant Martí de Centelles	-	-
Ayuntamiento de Sant Martí d'Albars	1	-
Ayuntamiento de Sant Pere de Torelló	-	-
Ayuntamiento de Sant Quirze de Besora	-	-
Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Osormort	1	-
Ayuntamiento de Santa Cecília de Voltregà	-	-
Ayuntamiento de Santa Eugènia de Berga	-	-
Ayuntamiento de Santa Eulàlia de Riuprimer	4	-
Ayuntamiento de Santa Maria de Besora	-	-
Ayuntamiento de Santa Maria de Corcó	-	-
Ayuntamiento de Sant Vicenç de Torelló	1	-
Ayuntamiento de Seva	2	-
Ayuntamiento de Sobremunt	-	-
Ayuntamiento de Sora	-	-
Ayuntamiento de Tavèrnoles	-	-
Ayuntamiento de Taradell	-	-
Ayuntamiento de Tavertet	-	-
Ayuntamiento de Tona	1	-
Ayuntamiento de Torelló	4	-
Ayuntamiento de Vic	8	1
Ayuntamiento de Vidrà	-	-
Ayuntamiento de Viladrau*	2	-
Ayuntamiento de Vilanova de Sau	-	-
Total	**35**	**1**

* Provincia de Girona

Vallès Occidental	Q	AO
Ayuntamiento de Badia del Vallès	7	-
Ayuntamiento de Barberà del Vallès	15	-
Ayuntamiento de Castellar del Vallès	19	-
Ayuntamiento de Castellbisbal	1	-
Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès	18	-
Ayuntamiento de Gallifa	-	-
Ayuntamiento de Matadepera	2	-
Ayuntamiento de Montcada i Reixac	8	-
Ayuntamiento de Palau-solità i Plegamans	7	-
Ayuntamiento de Polinyà	3	-
Ayuntamiento de Rellinars	1	-
Ayuntamiento de Ripollet	11	-
Ayuntamiento de Rubí	22	-
Ayuntamiento de Sabadell	34	4
Ayuntamiento de Sant Cugat del Vallès	20	1
Ayuntamiento de Sant Llorenç Savall	-	-
Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès	18	-
Ayuntamiento de Santa Perpètua de Mogoda	10	-
Ayuntamiento de Sentmenat	2	-
Ayuntamiento de Terrassa	48	1
Ayuntamiento de Vacarisses	2	-
Ayuntamiento de Viladecavalls	3	-
Ayuntamiento de Ullastrell	-	-
Total	**251**	**6**

Vallès Oriental	Q	AO
Ayuntamiento de L'Ametlla del Vallès	2	-
Ayuntamiento de Aiguafreda	1	-
Ayuntamiento de Bigues i Riells	2	-
Ayuntamiento de Caldes de Montbui	2	-
Ayuntamiento de Campins	-	-
Ayuntamiento de Canovelles	6	1
Ayuntamiento de Cànoves i Samalús	-	-
Ayuntamiento de Cardedeu	10	-
Ayuntamiento de Castellcir	1	-
Ayuntamiento de Castellterçol	1	-
Ayuntamiento de Figaró-Montmany	2	-
Ayuntamiento de Fogars de Montclús	-	-
Ayuntamiento de Les Franqueses del Vallès	6	-
Ayuntamiento de La Garriga	1	-
Ayuntamiento de Granera	-	-
Ayuntamiento de Granollers	5	1
Ayuntamiento de Gualba	-	-
Ayuntamiento de La Llagosta	5	-
Ayuntamiento de Llinars del Vallès	4	-
Ayuntamiento de Lliçà d'Amunt	5	-
Ayuntamiento de Lliçà de Vall	1	-
Ayuntamiento de Martorelles	-	-
Ayuntamiento de Mollet del Vallès	10	-
Ayuntamiento de Montmeló	3	-
Ayuntamiento de Montornès del Vallès	11	-
Ayuntamiento de Montseny	-	-
Ayuntamiento de Parets del Vallès	2	-
Ayuntamiento de La Roca del Vallès	6	-
Ayuntamiento de Sant Antoni de Vilamajor	2	-
Ayuntamiento de Sant Celoni	5	-
Ayuntamiento de Sant Esteve de Palautordera	1	-
Ayuntamiento de Sant Fost de Campsentelles	4	-
Ayuntamiento de Sant Feliu de Codines	1	-
Ayuntamiento de Sant Pere de Vilamajor	3	-
Ayuntamiento de Sant Quirze Safaja	-	-
Ayuntamiento de Santa Eulàlia de Ronçana	2	1
Ayuntamiento de Santa Maria de Martorelles	2	-
Ayuntamiento de Santa Maria de Palautordera	2	-
Ayuntamiento de Tagamanent	1	-
Ayuntamiento de Vallgorguina	3	-
Ayuntamiento de Vallromanes	1	-
Ayuntamiento de Vilalba Sasserra	-	-
Ayuntamiento de Vilanova del Vallès	4	-
Total	**117**	**3**

Girona

Alt Empordà	Q	AO
Ayuntamiento de Agullana	-	-
Ayuntamiento de Albanyà	-	-
Ayuntamiento de L'Armentera	2	-
Ayuntamiento de Avinyonet de Puigventós	-	-
Ayuntamiento de Bàscara	-	-
Ayuntamiento de Biure	-	-
Ayuntamiento de Boadella i les Escaules	-	-
Ayuntamiento de Borrassà	-	-
Ayuntamiento de Cabanelles	-	-
Ayuntamiento de Cabanes	-	-
Ayuntamiento de Cadaqués	7	-
Ayuntamiento de Cantallops	-	-
Ayuntamiento de Capmany	1	-
Ayuntamiento de Castelló d'Empúries	6	-
Ayuntamiento de Cistella	-	-
Ayuntamiento de Colera	1	-
Ayuntamiento de Darnius	-	-
Ayuntamiento de L'Escala	8	-
Ayuntamiento de Espolla	1	-
Ayuntamiento del Far d'Empordà	-	-
Ayuntamiento de Figueres	15	-
Ayuntamiento de Fortià	-	-
Ayuntamiento de Garrigàs	-	-
Ayuntamiento de Garriguella	1	-
Ayuntamiento de La Jonquera	1	-
Ayuntamiento de Lladó	-	-
Ayuntamiento de Llançà	2	-
Ayuntamiento de Llers	1	-
Ayuntamiento de Maçanet de Cabrenys	-	-
Ayuntamiento de Masarac	-	-
Ayuntamiento de Mollet de Peralada	-	-
Ayuntamiento de Navata	-	-
Ayuntamiento de Ordis	-	-
Ayuntamiento de Palau de Santa Eulàlia	-	-
Ayuntamiento de Palau-saverdera	1	-
Ayuntamiento de Pau	1	-
Ayuntamiento de Pedret i Marzà	-	-
Ayuntamiento de Peralada	1	-
Ayuntamiento de Pont de Molins	1	-
Ayuntamiento de Pontós	-	-
Ayuntamiento de El Port de la Selva	1	-
Ayuntamiento de Portbou	1	-
Ayuntamiento de Rabós	1	-
Ayuntamiento de Riumors	-	-
Ayuntamiento de Roses	7	-

Ayuntamiento de Sant Climent Sescebes	-	-
Ayuntamiento de Sant Llorenç de la Muga	-	-
Ayuntamiento de Sant Miquel de Fluvià	-	-
Ayuntamiento de Sant Mori	-	-
Ayuntamiento de Sant Pere Pescador	-	-
Ayuntamiento de Santa Llogaia d'Àlguema	-	-
Ayuntamiento de Saus, Camallera i Llampaies	1	-
Ayuntamiento de la Selva de Mar	-	-
Ayuntamiento de Siurana	-	-
Ayuntamiento de Terrades	1	-
Ayuntamiento de Torroella de Fluvià	1	-
Ayuntamiento de La Vajol	-	-
Ayuntamiento de Ventalló	-	-
Ayuntamiento de Vilabertran	-	-
Ayuntamiento de Viladamat	1	-
Ayuntamiento de Vilafant	2	-
Ayuntamiento de Vilaür	-	-
Ayuntamiento de Vilajuïga	-	-
Ayuntamiento de Vilamacolum	-	-
Ayuntamiento de Vilamalla	-	-
Ayuntamiento de Vilamaniscle	-	-
Ayuntamiento de Vilanant	1	-
Ayuntamiento de Vila-sacra	-	-
Total	**67**	**-**

Baix Empordà	**Q**	**AO**
Ayuntamiento de Albons	-	-
Ayuntamiento de Begur	-	-
Ayuntamiento de Bellcaire d'Empordà	-	-
Ayuntamiento de La Bisbal d'Empordà	8	-
Ayuntamiento de Calonge	4	-
Ayuntamiento de Castell-Platja d'Aro	3	-
Ayuntamiento de Colomers	-	-
Ayuntamiento de Corçà	-	-
Ayuntamiento de Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura	1	-
Ayuntamiento de Foixà	1	-
Ayuntamiento de Fontanilles	-	-
Ayuntamiento de Forallac	-	-
Ayuntamiento de Garrigoles	1	-
Ayuntamiento de Gualta	-	-
Ayuntamiento de Jafre	-	-
Ayuntamiento de Mont-ras	-	-
Ayuntamiento de Palafrugell	3	-
Ayuntamiento de Palamós	12	-
Ayuntamiento de Palau-sator	-	-
Ayuntamiento de Pals	1	-
Ayuntamiento de Parlavà	1	-
Ayuntamiento de la Pera	1	-
Ayuntamiento de Regencós	-	-
Ayuntamiento de Rupià	-	-
Ayuntamiento de Sant Feliu de Guíxols	4	-
Ayuntamiento de Santa Cristina d'Aro	2	-
Ayuntamiento de Serra de Daró	-	-
Ayuntamiento de La Tallada d'Empordà	-	-
Ayuntamiento de Torrent	-	-
Ayuntamiento de Torroella de Montgrí	4	-
Ayuntamiento de Ultramort	-	-
Ayuntamiento de Ullà	1	-
Ayuntamiento de Ullastret	2	-
Ayuntamiento de Vall-llobrega	-	-
Ayuntamiento de Verges	1	-
Ayuntamiento de Vilopriu	-	-
Total	**50**	**-**

Cerdanya	Q	AO
Ayuntamiento de Alp	-	-
Ayuntamiento de Bellver de Cerdanya*	1	-
Ayuntamiento de Bolvir	-	-
Ayuntamiento de Das	-	-
Ayuntamiento de Fontanals de Cerdanya	-	-
Ayuntamiento de Ger	1	-
Ayuntamiento de Guils de Cerdanya	-	-
Ayuntamiento de Isòvol	-	-
Ayuntamiento de Lles de Cerdanya*	-	-
Ayuntamiento de Llívia	-	-
Ayuntamiento de Meranges	-	-
Ayuntamiento de Montellà i Martinet*	-	-
Ayuntamiento de Prats i Sansor*	-	-
Ayuntamiento de Prullans*	-	-
Ayuntamiento de Puigcerdà	1	-
Ayuntamiento de Riu de Cerdanya	-	-
Ayuntamiento de Urús	-	-
Total	**3**	**-**

* Provincia de Lleida

Garrotxa	Q	AO
Ayuntamiento de Argelaguer	-	-
Ayuntamiento de Besalú	1	-
Ayuntamiento de Beuda	-	-
Ayuntamiento de Castellfollit de la Roca	-	-
Ayuntamiento de Maià de Montcal	1	-
Ayuntamiento de Mieres	-	-
Ayuntamiento de Montagut i Oix	-	-
Ayuntamiento de Olot	9	-
Ayuntamiento de Les Planes d'Hostoles	3	-
Ayuntamiento de Les Preses	-	-
Ayuntamiento de Riudaura	-	-
Ayuntamiento de Sales de Llierca	-	-
Ayuntamiento de Sant Feliu de Pallerols	-	-
Ayuntamiento de Sant Ferriol	-	-
Ayuntamiento de Sant Jaume de Llierca	-	-
Ayuntamiento de Sant Aniol de Finestres	1	-
Ayuntamiento de Santa Pau	-	-
Ayuntamiento de Sant Joan les Fonts	-	-
Ayuntamiento de Tortellà	1	-
Ayuntamiento de La Vall d'en Bas	-	-
Ayuntamiento de La Vall de Bianya	1	-
Total	**17**	**-**

Gironès	Q	AO
Ayuntamiento de Aiguaviva	1	-
Ayuntamiento de Bescanó	1	-
Ayuntamiento de Bordils	-	-
Ayuntamiento de Campllong	-	-
Ayuntamiento de Canet d'Adri	-	-
Ayuntamiento de Cassà de la Selva	-	-
Ayuntamiento de Celrà	-	-
Ayuntamiento de Cervià de Ter	-	-
Ayuntamiento de Flaçà	-	-
Ayuntamiento de Fornells de la Selva	1	-
Ayuntamiento de Girona	15	2
Ayuntamiento de Juià	-	-
Ayuntamiento de Llagostera	2	-
Ayuntamiento de Llambilles	-	-
Ayuntamiento de Madremanya	-	-
Ayuntamiento de Quart	1	-
Ayuntamiento de Salt	1	-
Ayuntamiento de Sant Andreu Salou	-	-
Ayuntamiento de Sant Gregori	2	-
Ayuntamiento de Sant Joan de Mollet	-	-
Ayuntamiento de Sant Jordi Desvalls	-	-
Ayuntamiento de Sant Julià de Ramis	1	-
Ayuntamiento de Sant Martí de Llémena	1	-
Ayuntamiento de Sant Martí Vell	-	-
Ayuntamiento de Sarrià de Ter	1	-
Ayuntamiento de Vilablareix	-	-
Ayuntamiento de Viladasens	-	-
Total	**27**	**2**

Pla de L'Estany	Q	AO
Ayuntamiento de Banyoles	1	-
Ayuntamiento de Camós	-	-
Ayuntamiento de Cornellà del Terri	1	-
Ayuntamiento de Crespià	-	-
Ayuntamiento de Esponellà	-	-
Ayuntamiento de Fontcoberta	-	-
Ayuntamiento de Palol de Revardit	-	-
Ayuntamiento de Porqueres	-	-
Ayuntamiento de Sant Miquel de Campmajor	-	-
Ayuntamiento de Serinyà	-	-
Ayuntamiento de Vilademuls	-	-
Total	**2**	**-**

Ripollès	Q	AO
Ayuntamiento de Campdevànol	1	-
Ayuntamiento de Campelles	-	-
Ayuntamiento de Camprodon	-	-
Ayuntamiento de Queralbs	1	-
Ayuntamiento de Gombrèn	-	-
Ayuntamiento de Llanars	-	-
Ayuntamiento de Les Llosses	-	-
Ayuntamiento de Molló	-	-
Ayuntamiento de Ogassa	-	-
Ayuntamiento de Pardines	-	-
Ayuntamiento de Planoles	-	-
Ayuntamiento de Ribes de Freser	-	-
Ayuntamiento de Ripoll	-	-
Ayuntamiento de Sant Joan de les Abadesses	1	-
Ayuntamiento de Vallfogona de Ripollès	-	-
Ayuntamiento de Sant Pau de Segúries	-	-
Ayuntamiento de Setcases	-	-
Ayuntamiento de Toses	-	-
Ayuntamiento de Vilallonga de Ter	-	-
Total	**3**	**-**

Selva	Q	AO
Ayuntamiento de Amer	1	-
Ayuntamiento de Anglès	3	-
Ayuntamiento de Arbúcies	6	1
Ayuntamiento de Blanes	21	-
Ayuntamiento de Breda	1	-
Ayuntamiento de Brunyola	-	-
Ayuntamiento de Caldes de Malavella	2	-
Ayuntamiento de Fogars de la Selva	-	-
Ayuntamiento de La Cellera de Ter	-	-
Ayuntamiento de Lloret de Mar	14	-
Ayuntamiento de Maçanet de la Selva	1	-
Ayuntamiento de Massanes	-	-
Ayuntamiento de Riells i Viabrea	-	-
Ayuntamiento de Riudarenes	1	-
Ayuntamiento de Riudellots de la Selva	1	-
Ayuntamiento de Sant Feliu de Buixalleu	1	-
Ayuntamiento de Sant Hilari Sacalm	1	-
Ayuntamiento de Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	-
Ayuntamiento de Santa Coloma de Farners	12	-
Ayuntamiento de Sils	2	-
Ayuntamiento de Susqueda	-	-
Ayuntamiento de Tossa de Mar	10	-
Ayuntamiento de Vidreres	4	-
Ayuntamiento de Vilobí d'Onyar	-	-
Ayuntamiento de Hostalric	3	-
Ayuntamiento de Osor	1	-
Total	**86**	**1**

Lleida

Alt Urgell	Q	AO
Ayuntamiento de Alàs i Cerc	-	-
Ayuntamiento de Arsèguel	-	-
Ayuntamiento de Bassella	-	-
Ayuntamiento de Cabó	-	-
Ayuntamiento de Cava	-	-
Ayuntamiento de Coll de Nargó	1	-
Ayuntamiento de Estamariu	-	-
Ayuntamiento de Fígols i Alinyà	-	-
Ayuntamiento de Josa i Tuixén	2	-
Ayuntamiento de Montferrer i Castellbò	2	-
Ayuntamiento de Oliana	-	-
Ayuntamiento de Organyà	-	-
Ayuntamiento de Peramola	-	-
Ayuntamiento de El Pont de Bar	-	-
Ayuntamiento de Ribera d'Urgellet	1	-
Ayuntamiento de La Seu d'Urgell	3	-
Ayuntamiento de Les Valls d'Aguilar	4	-
Ayuntamiento de Les Valls de Valira	-	-
Ayuntamiento de La Vansa i Fórnols	-	-
Total	**13**	**-**

Alta Ribagorça	Q	AO
Ayuntamiento de El Pont de Suert	-	-
Ayuntamiento de La Vall de Boí	1	-
Ayuntamiento de Vilaller	-	-
Total	**1**	**-**

Garrigues	Q	AO
Ayuntamiento de L'Albagés	-	-
Ayuntamiento de L'Albi	-	-
Ayuntamiento de Arbeca	-	-
Ayuntamiento de Bellaguarda	-	-
Ayuntamiento de les Borges Blanques	53	-
Ayuntamiento de Bovera	-	-
Ayuntamiento de Castelldans	-	-
Ayuntamiento de Cervià de les Garrigues	-	-
Ayuntamiento del Cogul	-	-
Ayuntamiento de L'Espluga Calba	-	-
Ayuntamiento de La Floresta	-	-
Ayuntamiento de Fulleda	-	-
Ayuntamiento de la Granadella	-	-
Ayuntamiento de Granyena de les Garrigues	-	-
Ayuntamiento de Juncosa	-	-
Ayuntamiento de Juneda	51	-
Ayuntamiento dels Omellons	-	-
Ayuntamiento de La Pobla de Cérvoles	-	-
Ayuntamiento de Puiggròs	-	-
Ayuntamiento del Soleràs	-	-
Ayuntamiento de Tarrés	-	-
Ayuntamiento dels Torms	-	-
Ayuntamiento del Vilosell	-	-
Ayuntamiento de Vinaixa	-	-
Total	**104**	**-**

Noguera	Q	AO
Ayuntamiento de Àger	-	-
Ayuntamiento de Albesa	1	-
Ayuntamiento de Algerri	-	-
Ayuntamiento de Alòs de Balaguer	-	-
Ayuntamiento de Artesa de Segre	-	-
Ayuntamiento de Les Avellanes i Santa Linya	-	-
Ayuntamiento de Balaguer	2	-
Ayuntamiento de La Baronia de Rialb	-	-
Ayuntamiento de Bellcaire d'Urgell	-	-
Ayuntamiento de Bellmunt d'Urgell	-	-
Ayuntamiento de Cabanabona	-	-
Ayuntamiento de Camarasa	-	-
Ayuntamiento de Castelló de Farfanya	-	-
Ayuntamiento de Cubells	-	-
Ayuntamiento de Foradada	-	-
Ayuntamiento de Ivars de Noguera	-	-
Ayuntamiento de Menàrguens	-	-
Ayuntamiento de Montgai	-	-
Ayuntamiento de Oliola	-	-
Ayuntamiento de Os de Balaguer	-	-
Ayuntamiento de Penelles	-	-
Ayuntamiento de Ponts	1	-
Ayuntamiento de Preixens	-	-
Ayuntamiento de La Sentiu de Sió	-	-
Ayuntamiento de Térmens	-	-
Ayuntamiento de Tiurana	-	-
Ayuntamiento de Torrelameu	-	-
Ayuntamiento de Vallfogona de Balaguer	-	-
Ayuntamiento de Vilanova de l'Aguda	-	-
Ayuntamiento de Vilanova de Meià	-	-
Total	**4**	**-**

Pallars Jussà	Q	AO
Ayuntamiento de Abella de la Conca	1	-
Ayuntamiento de Castell de Mur	-	-
Ayuntamiento de Conca de Dalt	1	-
Ayuntamiento de Gavet de la Conca	1	-
Ayuntamiento de Isona i Conca Dellà	-	-
Ayuntamiento de Llimiana	1	-
Ayuntamiento de La Pobla de Segur	1	-
Ayuntamiento de Salàs de Pallars	-	-
Ayuntamiento de Sant Esteve de la Sarga	1	-
Ayuntamiento de Sarroca de Bellera	-	-
Ayuntamiento de Senterada	-	-
Ayuntamiento de Talarn	-	-
Ayuntamiento de la Torre de Cabdella	1	-
Ayuntamiento de Tremp	3	-
Total	**10**	**-**

Pallars Sobirà	Q	AO
Ayuntamiento de Alins	-	-
Ayuntamiento de Alt Àneu	1	-
Ayuntamiento de Baix Pallars	-	-
Ayuntamiento de Espot	-	-
Ayuntamiento de Esterri d'Àneu	1	-
Ayuntamiento de Esterri de Cardós	-	-
Ayuntamiento de Farrera	-	-
Ayuntamiento de La Guingueta d'Àneu	-	-
Ayuntamiento de Lladorre	-	-
Ayuntamiento de Llavorsí	1	-
Ayuntamiento de Rialp	-	-
Ayuntamiento de Soriguera	-	-
Ayuntamiento de Sort	1	-
Ayuntamiento de Tírvia	-	-
Ayuntamiento de Vall de Cardós	1	-
Total	**5**	**-**

Pla d'Urgell	Q	AO
Ayuntamiento de Barbens	-	-
Ayuntamiento de Bell-lloc d'Urgell	-	-
Ayuntamiento de Bellvís	1	-
Ayuntamiento de Bellpuig	-	-
Ayuntamiento de Castellnou de Seana	-	-
Ayuntamiento de Fondarella	-	-
Ayuntamiento de Golmés	-	-
Ayuntamiento de Ivars d'Urgell	-	-
Ayuntamiento de Linyola	1	-
Ayuntamiento de Miralcamp	-	-
Ayuntamiento de Mollerussa	1	-
Ayuntamiento de El Palau d'Anglesola	2	-
Ayuntamiento de El Poal	-	-
Ayuntamiento de Sidamon	1	-
Ayuntamiento de Torregrossa	-	-
Ayuntamiento de Vila-sana	-	-
Total	**6**	**-**

Segarra	Q	AO
Ayuntamiento de Biosca	-	-
Ayuntamiento de Cervera	4	-
Ayuntamiento de Estaràs	-	-
Ayuntamiento de Granyanella	-	-
Ayuntamiento de Granyena de Segarra	-	-
Ayuntamiento de Guissona	1	-
Ayuntamiento de Ivorra	-	-
Ayuntamiento de Massoteres	-	-
Ayuntamiento de Montoliu de Segarra	1	-
Ayuntamiento de Montornès de Segarra	-	-
Ayuntamiento de Les Oluges	-	-
Ayuntamiento de Els Plans de Sió	1	-
Ayuntamiento de Ribera d'Ondara	-	-
Ayuntamiento de Sanaüja	-	-
Ayuntamiento de Sant Guim de Freixenet	-	-
Ayuntamiento de Sant Ramon	-	-
Ayuntamiento de Sant Guim de la Plana	-	-
Ayuntamiento de Talavera	-	-
Ayuntamiento de Tarroja de Segarra	-	-
Ayuntamiento de Torà	1	-
Ayuntamiento de Torrefeta i Florejacs	-	-
Total	**8**	**-**

Segrià	Q	AO
Ayuntamiento de Aitona	-	1
Ayuntamiento de Els Alamús	-	-
Ayuntamiento de Albatàrrec	1	-
Ayuntamiento de Alcanó	142	-
Ayuntamiento de Alcarràs	1	-
Ayuntamiento de Alcoletge	1	-
Ayuntamiento de Alfarràs	-	-
Ayuntamiento de Alfés	-	-
Ayuntamiento de Alguaire	2	-
Ayuntamiento de Almacelles	3	-
Ayuntamiento de Almatret	-	-
Ayuntamiento de Almenar	-	-
Ayuntamiento de Alpicat	-	-
Ayuntamiento de Artesa de Lleida	-	-
Ayuntamiento de Aspa	-	-
Ayuntamiento de Benavent de Segrià	1	-
Ayuntamiento de Corbins	1	-
Ayuntamiento de Gimenells i el Pla de la Font	-	-
Ayuntamiento de La Granja d'Escarp	-	-
Ayuntamiento de Llardecans	-	-
Ayuntamiento de Lleida	17	2
Ayuntamiento de Maials	-	-
Ayuntamiento de Massalcoreig	-	-
Ayuntamiento de Montoliu de Lleida	-	-
Ayuntamiento de La Portella	-	-
Ayuntamiento de Puigverd de Lleida	-	-
Ayuntamiento de Rosselló	-	-
Ayuntamiento de Sarroca de Lleida	-	-
Ayuntamiento de Seròs	1	-
Ayuntamiento de Soses	-	-
Ayuntamiento de Sudanell	-	-
Ayuntamiento de Sunyer	1	-
Ayuntamiento de Torrebesses	-	-
Ayuntamiento de Torrefarrera	-	-
Ayuntamiento de Torres de Segre	1	-
Ayuntamiento de Torre-serona	-	-
Ayuntamiento de Vilanova de Segrià	-	-
Ayuntamiento de Vilanova de la Barca	-	-
Total	**172**	**3**

Solsonès	Q	AO
Ayuntamiento de Castellar de la Ribera	-	-
Ayuntamiento de Clariana de Cardener	-	-
Ayuntamiento de La Coma i la Pedra	2	-
Ayuntamiento de Guixers	-	-
Ayuntamiento de Lladurs	-	-
Ayuntamiento de Llobera	-	-
Ayuntamiento de la Molsosa	-	-
Ayuntamiento de Navès	-	-
Ayuntamiento de Odèn	-	-
Ayuntamiento de Olius	-	-
Ayuntamiento de Pinell de Solsonès	-	-
Ayuntamiento de Pinós	-	-
Ayuntamiento de Riner	1	-
Ayuntamiento de Sant Llorenç de Morunys	-	-
Ayuntamiento de Solsona	1	-
Total	**4**	**-**

Urgell	Q	AO
Ayuntamiento de Agramunt	3	-
Ayuntamiento de Anglesola	-	-
Ayuntamiento de Belianes	-	-
Ayuntamiento de Bellpuig	-	-
Ayuntamiento de Castellserà	-	-
Ayuntamiento de Ciutadilla	-	-
Ayuntamiento de La Fuliola	1	-
Ayuntamiento de Guimerà	-	-
Ayuntamiento de Maldà	-	-
Ayuntamiento de Nalec	-	-
Ayuntamiento de Els Omells de na Gaia	-	-
Ayuntamiento de Ossó de Sió	1	-
Ayuntamiento de Preixana	-	-
Ayuntamiento de Puigverd d'Agramunt	-	-
Ayuntamiento de Sant Martí de Riucorb	-	-
Ayuntamiento de Tàrrega	17	-
Ayuntamiento de Tornabous	-	-
Ayuntamiento de Vallbona de les Monges	-	-
Ayuntamiento de Verdú	1	-
Ayuntamiento de Vilagrassa	-	-
Total	**23**	**-**

Val d'Aran	Q	AO
Ayuntamiento de Arres	-	-
Ayuntamiento de Bausen	-	-
Ayuntamiento de Bossòst	-	-
Ayuntamiento de Canejan	-	-
Ayuntamiento de Es Bòrdes	-	-
Ayuntamiento de Les	-	-
Ayuntamiento de Naut Aran	-	-
Ayuntamiento de Vielha e Mijaran	2	-
Ayuntamiento de Vilamòs	-	-
Total	**2**	**-**

Tarragona

Alt Camp	Q	AO
Ayuntamiento de Aiguamúrcia	2	-
Ayuntamiento de Alcover	1	-
Ayuntamiento de Alió	-	-
Ayuntamiento de Bràfim	-	-
Ayuntamiento de Cabra del Camp	-	-
Ayuntamiento de Figuerola del Camp	-	-
Ayuntamiento de Els Garidells	-	-
Ayuntamiento de La Masó	-	-
Ayuntamiento del Milà	-	-
Ayuntamiento de Montferri	-	-
Ayuntamiento de Mont-ral	-	-
Ayuntamiento de Nulles	-	-
Ayuntamiento de El Pla de Santa Maria	1	-
Ayuntamiento de El Pont d'Armentera	-	-
Ayuntamiento de Puigpelat	-	-
Ayuntamiento de Querol	-	-
Ayuntamiento de La Riba	-	-
Ayuntamiento de Rodonyà	-	-
Ayuntamiento del Rourell	1	-
Ayuntamiento de Vallmoll	-	-
Ayuntamiento de Valls	15	-
Ayuntamiento de Vilabella	1	-
Ayuntamiento de Vila-rodona	-	-
Total	**21**	**-**

Baix Camp	Q	AO
Ayuntamiento de L'Albiol	-	-
Ayuntamiento de L'Aleixar	-	-
Ayuntamiento de Alforja	-	-
Ayuntamiento de Almoster	-	-
Ayuntamiento de Arbolí	-	-
Ayuntamiento de L'Argentera	1	-
Ayuntamiento de Les Borges del Camp	-	-
Ayuntamiento de Botarell	-	-
Ayuntamiento de Cambrils	18	-
Ayuntamiento de Capafonts	-	-
Ayuntamiento de Castellvell del Camp	2	-
Ayuntamiento de Colldejou	-	-
Ayuntamiento de Duesaigües	-	-
Ayuntamiento de La Febró	-	-
Ayuntamiento de Maspujols	-	-
Ayuntamiento de Montbrió del Camp	1	-
Ayuntamiento de Mont-roig del Camp	3	-
Ayuntamiento de Prades	-	-
Ayuntamiento de Pratdip	-	-
Ayuntamiento de Reus	12	-
Ayuntamiento de Riudecanyes	1	-
Ayuntamiento de Riudecols	-	-
Ayuntamiento de Riudoms	2	-
Ayuntamiento de La Selva del Camp	1	-
Ayuntamiento de Vandellòs i L'Hospitalet de l'Infant	3	-
Ayuntamiento de Vilanova d'Escornalbou	-	-
Ayuntamiento de Vilaplana	-	-
Ayuntamiento de Vinyols i els Arcs	1	-
Total	**45**	**-**

Baix Ebre	Q	AO
Ayuntamiento de L'Aldea	2	-
Ayuntamiento de Aldover	-	-
Ayuntamiento de Alfara de Carles	-	-
Ayuntamiento de L'Ametlla de Mar	4	-
Ayuntamiento de L'Ampolla	3	-
Ayuntamiento de Benifallet	-	-
Ayuntamiento de Camarles	1	-
Ayuntamiento de Deltebre	-	-
Ayuntamiento de Paüls	-	-
Ayuntamiento del Perelló	-	-
Ayuntamiento de Roquetes	6	-
Ayuntamiento de Tivenys	-	-
Ayuntamiento de Tortosa	11	-
Ayuntamiento de Xerta	-	-
Total	**27**	**-**

Baix Penedès	Q	AO
Ayuntamiento de Albinyana	3	-
Ayuntamiento de L'Arboç	4	-
Ayuntamiento de Banyeres del Penedès	3	-
Ayuntamiento de Bellvei	1	-
Ayuntamiento de La Bisbal del Penedès	4	-
Ayuntamiento de Bonastre	-	-
Ayuntamiento de Calafell	26	-
Ayuntamiento de Cunit	8	1
Ayuntamiento de Llorenç del Penedès	-	-
Ayuntamiento de Masllorenç	-	-
Ayuntamiento de El Montmell	4	-
Ayuntamiento de Sant Jaume dels Domenys	-	-
Ayuntamiento de Santa Oliva	3	-
Ayuntamiento de El Vendrell	34	-
Total	**90**	**1**

Conca de Barberà	Q	AO
Ayuntamiento de Barberà de la Conca	-	-
Ayuntamiento de Blancafort	-	-
Ayuntamiento de Conesa	-	-
Ayuntamiento de L'Espluga de Francolí	2	-
Ayuntamiento de Forès	-	-
Ayuntamiento de Llorac	-	-
Ayuntamiento de Montblanc	3	-
Ayuntamiento de Passanant i Belltall	-	-
Ayuntamiento de Les Piles	-	-
Ayuntamiento de Pira	-	-
Ayuntamiento de Pontils	-	-
Ayuntamiento de Rocafort de Queralt	-	-
Ayuntamiento de Santa Coloma de Queralt	1	-
Ayuntamiento de Sarral	1	-
Ayuntamiento de Savallà del Comtat	-	-
Ayuntamiento de Senan	-	-
Ayuntamiento de Solivella	-	-
Ayuntamiento de Vallclara	-	-
Ayuntamiento de Vallfogona de Riucorb	-	-
Ayuntamiento de Vilanova de Prades	-	-
Ayuntamiento de Vilaverd	-	-
Ayuntamiento de Vimbodí i Poblet	1	-
Total	**8**	**-**

Montsià	Q	AO
Ayuntamiento de Alcanar	3	-
Ayuntamiento de Amposta	3	-
Ayuntamiento de Freginals	-	-
Ayuntamiento de la Galera	-	-
Ayuntamiento de Godall	-	-
Ayuntamiento de Mas de Barberans	-	-
Ayuntamiento de Masdenverge	-	-
Ayuntamiento de Sant Carles de la Ràpita	-	-
Ayuntamiento de Sant Jaume d'Enveja	-	-
Ayuntamiento de Santa Bàrbara	-	-
Ayuntamiento de la Sénia	-	-
Ayuntamiento de Ulldecona	3	-
Total	**9**	**-**

Priorat	Q	AO
Ayuntamiento de Bellmunt del Priorat	-	-
Ayuntamiento de La Bisbal de Falset	-	-
Ayuntamiento de Cabacés	-	-
Ayuntamiento de Capçanes	-	-
Ayuntamiento de Cornudella de Montsant	1	-
Ayuntamiento de Falset	2	-
Ayuntamiento de La Figuera	-	-
Ayuntamiento de Gratallops	-	-
Ayuntamiento dels Guiamets	-	-
Ayuntamiento de El Lloar	-	-
Ayuntamiento de Margalef	-	-
Ayuntamiento de Marçà	-	-
Ayuntamiento de El Masroig	-	-
Ayuntamiento de El Molar	-	-
Ayuntamiento de La Morera de Montsant	-	-
Ayuntamiento de Poboleda	-	-
Ayuntamiento de Porrera	-	-
Ayuntamiento de Pradell de la Teixeta	-	-
Ayuntamiento de La Torre de Fontaubella	-	-
Ayuntamiento de Torroja del Priorat	1	-
Ayuntamiento de Ulldemolins	1	-
Ayuntamiento de La Vilella Alta	-	-
Ayuntamiento de La Vilella Baixa	-	-
Total	**5**	**-**

Ribera d'Ebre	Q	AO
Ayuntamiento de Ascó	1	-
Ayuntamiento de Benissanet	1	-
Ayuntamiento de Flix	3	-
Ayuntamiento de Garcia	-	-
Ayuntamiento de Ginestar	-	-
Ayuntamiento de Miravet	-	-
Ayuntamiento de Móra d'Ebre	4	-
Ayuntamiento de Móra la Nova	-	-
Ayuntamiento de La Palma d'Ebre	-	-
Ayuntamiento de Rasquera	-	-
Ayuntamiento de Riba-roja d'Ebre	-	-
Ayuntamiento de Tivissa	-	-
Ayuntamiento de La Torre de l'Espanyol	-	-
Ayuntamiento de Vinebre	-	-
Total	**9**	**-**
Tarragonès	**Q**	**AO**
Ayuntamiento de Altafulla	3	-
Ayuntamiento de La Canonja	-	-
Ayuntamiento de El Catllar	1	-
Ayuntamiento de Constantí	-	-
Ayuntamiento de Creixell	1	-
Ayuntamiento de El Morell	2	-
Ayuntamiento de La Nou de Gaià	-	-
Ayuntamiento de Els Pallaresos	-	-
Ayuntamiento de Perafort	-	-
Ayuntamiento de La Pobla de Mafumet	1	-
Ayuntamiento de La Pobla de Montornès	1	-
Ayuntamiento de Renau	-	-
Ayuntamiento de La Riera de Gaià	-	-
Ayuntamiento de Roda de Barà	2	-
Ayuntamiento de Salomó	-	-
Ayuntamiento de Salou	10	-
Ayuntamiento de La Secuita	1	-
Ayuntamiento de Tarragona	28	1
Ayuntamiento de Torredembarra	18	-
Ayuntamiento de Vespella de Gaià	-	-
Ayuntamiento de Vilallonga del Camp	-	-
Ayuntamiento de Vila-seca	7	-
Total	**75**	**1**
Terra Alta	**Q**	**AO**
Ayuntamiento de Arnes	-	-
Ayuntamiento de Batea	1	-
Ayuntamiento de Bot	-	-
Ayuntamiento de Caseres	-	-
Ayuntamiento de Corbera d'Ebre	-	-
Ayuntamiento de La Fatarella	1	-
Ayuntamiento de Gandesa	1	-
Ayuntamiento de Horta de Sant Joan	-	-
Ayuntamiento de El Pinell de Brai	-	-
Ayuntamiento de La Pobla de Massaluca	1	-
Ayuntamiento de Prat de Comte	-	-
Ayuntamiento de Vilalba dels Arcs	-	-
Total	**4**	**-**

b. Consells comarcals

	Q	AO	Total
Conselh Generau d'Aran	2	-	2
Consejo Comarcal de Osona	1	-	1
Consejo Comarcal del Alt Camp	2	-	2
Consejo Comarcal del Alt Empordà	3	-	3
Consejo Comarcal del Alt Penedès	4	-	4
Consejo Comarcal del Alt Urgell	-	-	-
Consejo Comarcal del Alta Ribagorça	-	-	-
Consejo Comarcal de L'Anoia	6	-	6
Consejo Comarcal de L'Urgell	3	-	3
Consejo Comarcal de la Cerdanya	-	-	-
Consejo Comarcal de la Conca de Barberà	1	-	1
Consejo Comarcal de la Garrotxa	1	-	1
Consejo Comarcal de la Noguera	-	-	-
Consejo Comarcal de la Ribera d'Ebre	-	-	-
Consejo Comarcal de la Segarra	-	-	-
Consejo Comarcal de la Selva	7	-	7
Consejo Comarcal de la Terra Alta	1	-	1
Consejo Comarcal de Les Garrigues	-	-	-
Consejo Comarcal del Bages	1	-	1
Consejo Comarcal del Baix Camp	-	-	-
Consejo Comarcal del Baix Ebre	-	-	-
Consejo Comarcal del Baix Empordà	4	-	4
Consejo Comarcal del Baix Llobregat	-	3	-
Consejo Comarcal del Baix Penedès	2	-	2
Consejo Comarcal del Barcelonès	2	1	2
Consejo Comarcal del Berguedà	1	-	1
Consejo Comarcal del Garraf	3	-	3
Consejo Comarcal del Gironès	-	-	-
Consejo Comarcal del Maresme	6	-	6
Consejo Comarcal del Montsià	-	-	-
Consejo Comarcal del Pallars Jussà	3	-	3
Consejo Comarcal del Pallars Sobirà	10	-	10
Consejo Comarcal del Pla d'Urgell	1	-	1
Consejo Comarcal del Pla de l'Estany	1	-	1
Consejo Comarcal del Priorat	1	-	1
Consejo Comarcal del Ripollès	-	-	-
Consejo Comarcal del Segrià	2	1	2
Consejo Comarcal del Solsonès	-	-	-
Consejo Comarcal del Tarragonès	3	-	3
Consejo Comarcal del Vallès Occidental	4	1	4
Consejo Comarcal del Vallès Oriental	2	-	2
Total	**77**	**6**	**83**

c. Diputaciones

	Quejas	Actuaciones de oficio	Total
Diputación de Barcelona	165	6	171
Diputación de Girona	10	2	12
Diputación de Lleida	6	2	8
Diputación de Tarragona	25	2	27
Total	**206**	**12**	**218**

d. Entidades metropolitanas

	Quejas
Instituto Metropolitano de Promoción del Suelo y Gestión Patrimonial	1
Instituto Metropolitano del Taxi	3
Área Metropolitana de Barcelona (AMB)	68
Total	**72**

e. Entidades municipales descentralizadas

	Quejas
Entidad Municipal Descentralizada de Bellaterra	2
Entidad Municipal Descentralizada de Jesús	1
Entidad Municipal Descentralizada de Sorpe	1
Entidad Municipal Descentralizada de Taús	1
Entidad Municipal Descentralizada de Valldoreix	4
Total	**9**

f. Mancomunidades

	Quejas
Mancomunidad de Servicios Intermunicipales El Masnou, Alella y Teiá	1
Total	**1**

g. Asociaciones municipalistas

	Quejas	Actuaciones de oficio	Total
Asociación Catalana de Municipios y Comarcas	-	1	1
Federación de Municipios de Cataluña	-	1	1
Total	**-**	**2**	**2**

9. Administraciones afectadas en las actuaciones iniciadas: servicios de interés general

	Quejas	Actuaciones de oficio	Total
Compañías aéreas	**-**	**1**	**1**
Spanair SA	-	1	1
Compañías de aguas	**47**	**1**	**48**
Aguas de Barcelona (AGBAR)	43	1	44
Aguas de Reus	2	-	2
Aguas de Sabadell	2	-	2
Compañías de gas	**76**	**1**	**77**
Gas Natural Fenosa	76	1	77
Compañías eléctricas	**313**	**1**	**314**
ENDESA	313	1	314

(Sigue en la página siguiente)

(Viene de la página anterior)

	Quejas	Actuaciones de oficio	Total
Compañías telefónicas	**352**	**-**	**352**
ONO	7	-	7
Orange	91	-	91
Telefónica España, SAU	152	-	152
Vodafone Cataluña	102	-	102
Bancos y cajas	**-**	**10**	**10**
Banco Sabadell	-	1	1
Banco Santander	-	1	1
Bankia	-	1	1
BBK Bank CajaSur	-	1	1
BBVA	-	1	1
Caja de Ahorros Layetana	-	1	1
Caixa Penedès	-	1	1
CaixaBank	-	1	1
Catalunya Caixa	-	1	1
Unnim Banco	-	1	1
Otros	**4**	**-**	**4**
Tranvía Metropolitano, SA (TRAM)	4	-	4
Total	**792**	**14**	**806**

3.8. Relaciones con otras instituciones de defensa de derechos

Defensores extranjeros	**Recibidas**		**Trasladadas**		**Total**
	<2012	**2012**	**<2012**	**2012**	
Le Médiateur du Maroc / Diwan al Madhalim	-	-	1	-	1
Local Government Ombudsman For England	-	-	-	1	1
Raonador del Ciutadà del Principat d'Andorra	-	-	-	1	1
Total	**-**	**-**	**1**	**2**	**3**

Defensores autonómicos y estatales	**Recibidas**		**Trasladadas**		**Total**
	<2012	**2012**	**<2012**	**2012**	
Defensor estatal					
Defensor del Pueblo de España	14	7	44	487	552
Defensores autonómicos					
Ararteko	-	1	-	-	1
Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid	2	-	-	-	2
Defensor del Pueblo Andaluz	-	-	2	1	3
Defensor del Pueblo de la Región de Murcia	1	1	-	-	2
Defensor del Pueblo de Navarra	-	1	-	-	1
Diputado del Común de Canarias	1	-	-	-	1
El Justicia de Aragón	2	3	1	1	7
O Valedor do Pobo	-	1	1	-	2
Procurador del Común de Castilla y León	2	3	-	-	5
Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana	-	2	-	4	6
Total	**30**	**31**	**52**	**499**	**612**

Defensores locales	Recibidas		Total
	< 2012	2012	
Defensor de la Ciudadanía de Badalona	-	3	3
Defensor de la Ciudadanía de Girona	1	10	11
Defensor de la Ciudadanía de Santa Coloma de Gramenet	1	2	3
Defensor de la Ciudadanía de Vilanova i la Geltrú	1	1	2
Defensor del Ciudadano de Arenys de Mar	2	3	5
Defensor del Ciudadano de Mataró	1	1	2
Defensor del Ciudadano de Ripollet	1	1	2
Sindicatura de Greuges de Igualada	3	5	8
Sindicatura de Greuges de Vilafranca del Penedès	-	1	1
Síndic de Greuges de l'Escala	4	-	4
Síndic de Greuges de Sant Cugat del Vallès	2	4	6
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Guíxols	4	20	24
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Llobregat	7	5	12
Síndic de Greuges de Tarragona	3	-	3
Síndic de Greuges Municipal de Cornellà de Llobregat	18	35	53
Síndic de Greuges Municipal de Reus	5	12	17
Síndic Municipal de Greuges de Figueres	3	4	7
Síndic Municipal de Greuges de Gavà	3	-	3
Síndic Municipal de Greuges de Lleida	9	19	28
Síndic Municipal de Greuges de Sabadell	13	20	33
Síndic Personer de Mollet	2	4	6
Síndica de Greuges de Barcelona	10	12	22
Síndica de Greuges de Rubí	1	1	2
Síndica Municipal de Greuges de Ulldecona	1	-	1
Sindicatura Municipal de Greuges de Terrassa	31	92	123
Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans	11	8	19
Total	**137**	**263**	**400**

Defensores universitarios	Recibidas		Total
	< 2012	2012	
Síndic de Greuges de la Universidad Autónoma de Barcelona	1	-	1
Síndic de Greuges de la Universidad de Barcelona	-	-	-
Síndic de Greuges de la Universidad de Girona	-	-	-
Síndic de Greuges de la Universidad Politécnica de Cataluña	-	-	-
Síndic de Greuges de la Universidad Rovira i Virgili	-	-	-
Total	**-**	**-**	**1**

Otros defensores	Recibidas		Total
	< 2012	2012	
Defensor del Cliente de las Cajas Catalanas	-	1	1
Total	**-**	**1**	**1**

4. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL SÍNDIC DE GREUGES

Este apartado valora la gestión del Síndic de Greuges en relación con los expedientes de tramitación de quejas y consultas. Se recogen dos tipos de informaciones: por una parte, las modificaciones y mejoras en el sistema de gestión interna de las quejas, haciendo una especial atención a la evaluación del tiempo de tramitación de acuerdo con los plazos establecidos en la Carta de Servicios de la institución; y por otra parte, los resultados de la evaluación que realizan anónimamente los usuarios de la institución a través de un cuestionario de satisfacción.

4.1. Gestión de los expedientes del Síndic

El Síndic de Greuges tiene establecidos los objetivos de excelencia y eficiencia como hitos estratégicos del mandato. A pesar de que estos objetivos enmarcan un conjunto de medidas a tomar hasta el 2019, algunos de los cambios introducidos en los tres primeros años de mandato (2010, 2011 y 2012) ya permiten ver resultados en esta dirección. De hecho, estos cambios ya se explicaron en los informes anuales de los años anteriores (ver este mismo apartado de los informes anuales 2010 y 2011), pero de forma breve puede decirse que el Síndic está modificando todas las fases del procedimiento interno de la institución para reducir significativamente los tiempos y costes, y a la vez tener capacidad de incrementar el número de quejas tramitadas y mejorar la capacidad de resolución. En este sentido, durante el año 2012 se han llevado a cabo modificaciones significativas, tanto desde la vertiente organizativa y funcional como desde la vertiente tecnológica.

Para dar respuesta al incremento de quejas y consultas, se ha centralizado en una única área de la institución (Servicio de Atención a las Personas) toda la entrada de quejas y consultas. Esta área se encarga de: 1) responder las consultas que formulan los ciudadanos (el año pasado fueron 16.667 consultas); 2) iniciar el expediente de queja (8.231 a lo largo del 2012); 3) garantizar que la persona interesada ha aportado toda la información inicial para iniciar la investigación de la queja; 4) trasladar los expedientes de queja a otras instituciones cuando procede por razón de competencia o convenio de colaboración; 5) detectar las quejas que requieren una intervención urgente del Síndic ante la Administración o la Fiscalía (normalmente relacionadas con temas de salud, maltratos a la infancia y violencia género).

Estas funciones permiten que el personal asesor del Síndic pueda centrarse prioritariamente en el estudio y la resolución de los casos en los que se haya detectado una posible irregularidad durante la actuación de la Administración.

Uno de los efectos de estos cambios puede observarse en la tabla 1, que muestra como se ha reducido significativamente el tiempo de tramitación del expediente que hay que trasladar a otras instituciones por razón de competencia o colaboración. Esta tabla compara las quejas abiertas y los días transcurridos hasta que se cerraron por traslado entre el 2011 y el 2012.

Los datos muestran que, a pesar de que se ha incrementado casi el doble el número de casos en los que se ha trasladado la queja a otras instituciones, el tiempo de tramitación se ha reducido un 52%. El incremento del traslado (principalmente a la institución del Defensor del Pueblo de España) se debe a que el destinatario de las quejas es la Administración General del Estado, en gran parte por las medidas adoptadas en el último año. A pesar de esta mejora en los plazos de traslado, el Síndic entiende que aún queda margen para reducir un poco más los plazos de tramitación en este tipo de expedientes durante el año 2013.

Tabla 1: Media de días en la tramitación de expedientes de traslado

	Casos	Media días lab.
2011	278	30,21
2012	553	14,56
Variación (%)	**98,92%**	**-51,80%**

Uno de los esfuerzos más relevantes a lo largo del 2012 ha sido la consolidación del procedimiento iniciado en el 2011 para garantizar que todas las administraciones y empresas supervisadas por el Síndic den una respuesta adecuada y dentro de plazo a los requerimientos del Síndic. Es decir, de acuerdo con la Ley del Síndic, se trata de evitar la existencia tanto de administraciones obstaculizadoras (las que no dan respuesta a la solicitud de información) como de administraciones no colaboradoras (las que no dan respuesta a la aceptación o no de la resolución). El objetivo último es no alargar innecesariamente –por demora en la respuesta al Síndic de las administraciones y empresas supervisadas– la resolución efectiva de la queja.

Con estas medidas, habilitadas por la Ley 24/2009, del Síndic de Greuges, e iniciadas en el año 2011, se ha conseguido resolver más quejas de años anteriores y, por lo tanto, cerrar estos expedientes, sin que ello haya significado un incremento de falta de colaboración u obstaculización de las administraciones.

En relación con las modificaciones tecnológicas, el Síndic ha incorporado la firma electrónica al proceso de tramitación de quejas. Se trata de una modificación que, en lo que concierne al año 2012, ha comportado un cambio sustancial en el proceso de tramitación del expediente, tanto interna como externamente.

De hecho, uno de los objetivos que se propone el Síndic con esta medida es la tramitación de todos los expedientes de forma electrónica, tanto con los entes jurídicos supervisables por la institución como con los ciudadanos que lo deseen.

Esta modificación afecta a todo el proceso del expediente. En este sentido, los documentos dirigidos al Síndic se capturan y se incorporan en los expedientes electrónicos por dos vías, en función del soporte con el que llegan a la institución. La mayoritaria es la digitalización, ya que la mayor parte de documentación llega en papel. En este caso, se genera una compulsa o copia auténtica electrónica y el registro lo autentifica. De esta forma, se consigue iniciar el expediente de forma electrónica.

En el caso de los escritos que llegan en formato electrónico provenientes de otras administraciones la captura se realiza mediante la integración entre aplicaciones informáticas de documentos que ya están digitalizados. Esta última se realiza por el EACAT. En relación con la captura mediante la integración entre aplicaciones, el Síndic ha abierto una línea de actuación específica con algunas administraciones como son el Instituto Municipal de Hacienda del Ayuntamiento de Barcelona, el Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona y los ayuntamientos con los que el Síndic tiene firmado un convenio de visión singular de supervisión.

En todos los casos en los que aún no es posible tramitar electrónicamente, el Síndic usa el sistema de impresión segura, que genera una copia electrónica autenticada por la institución y que incluye el código seguro de verificación (CSV), para que las administraciones y los ciudadanos accedan a la página web https://csv.sindic.cat:5544 y puedan comprobar que aquella copia reproduce de forma íntegra, unívoca y auténtica los contenidos del original.

En síntesis, este conjunto de medidas han comportado un esfuerzo de los profesionales del Síndic importante, ya que se trata de adaptarse a una nueva cultura en el entorno profesional (entre otros, abandonar el papel como soporte principal del expediente). Los resultados, sin embargo, son positivos y puede afirmarse que la respuesta recibida permite continuar avanzando en el incremento de la eficacia y eficiencia de la institución (entre otros motivos por el ahorro de papel y servicios de correo que comporta), garantizando los estándares de calidad en el servicio.

4.2. Tiempo de tramitación de los expedientes

En este apartado se baraja el tiempo de tramitación de los expedientes del Síndic. Como en años anteriores, el tiempo de tramitación de los expedientes se ha hecho a partir del recuento de días hábiles.

Así, se ha desagregado el tiempo total de los expedientes tramitados en el Síndic de Greuges durante el 2012, un total de 13.416, en: a) tiempo del Síndic (comprende los trámites del acuse de recibo, la solicitud de ampliación de datos a la persona interesada, la comunicación a la Administración de la queja, la solicitud de información a las administraciones y la resolución de la queja dirigida a la Administración); b) tiempo de duración de la tramitación del expediente a la Administración (comprende la comunicación a la Administración de la queja de acuerdo con el artículo 39 de la Ley 24/2009, el tiempo de respuesta a la solicitud de información y, en su caso, la comunicación o no de la resolución) y c) tiempo que tarda la persona requerida para emitir la respuesta a las demandas de ampliación de información.

Tabla 2: Tiempo de tramitación de los expedientes del Síndic por sujeto

2012	Síndic	Administración	Persona interesada
Actuaciones	13.416	10.881	1.524
Días	59,6	80,9	31,6

Observando estos datos en relación con los del pasado año, puede constatarse una sensible mejora. Así, mientras que en el año 2011 el tiempo de tramitación del Síndic era de 61,8 días, este año el promedio de días ha sido de 59,6 días.

En cuanto a la tramitación de la Administración, cabe destacar que los plazos vuelven a reducirse este año, como ya sucedió en el año pasado. Así, mientras que en el año 2011 el tiempo de tramitación de la Administración fue de 93,25 días, este año el promedio ha sido de 80,9. Cabe señalar, en este sentido, el efecto positivo que está teniendo en esta reducción la incorporación de los convenios con empresas que prestan servicios de interés general, en que los plazos de respuesta no suelen ser superiores a 10 días, así como la medida impuesta en cuanto a las posibles obstaculizaciones y no colaboraciones, que obliga a las administraciones a responder en unos plazos más ajustados.

En relación con las personas interesadas, cabe especificar que existe una relación clara entre las que tardan más días en aportar la ampliación de información solicitada y las que acaban desistiendo de su queja. En cambio, las que mantienen su queja aportan en pocos días, y a menudo en pocas horas, la información requerida por el Síndic para poder proseguir con la investigación para resolver la queja.

4.3. Carta de servicios y buena conducta administrativa del Síndic de Greuges

La Carta de Servicios y Buena Conducta Administrativa del Síndic de Greuges tiene por objetivo establecer compromisos con las personas interesadas sobre la tramitación y la calidad en la gestión de los expedientes de queja y las consultas de información.

Compromiso	Número de casos/ año	Media	Nivel de cumplimiento
El horario mínimo de atención presencial es de lunes a viernes de 8.30 a 19 horas.			100%
Las consultas presenciales se resuelven el mismo día en que la persona se haya presentado con un tiempo máximo de espera de 15 minutos.	3.657	4,2 minutos	99,1%
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.	5.975	1,36 días hábiles	95,66%
El SAP debe dar respuesta a las consultas de información telefónicas el mismo día en que se haya recibido la solicitud de información.	7.902	0,05 días hábiles	99,17%
Una vez formulada la solicitud de videoconferencia, el SAP, en un plazo de 24 horas, debe acordar con la persona interesada la fecha y hora para establecer la conexión, que debe tener lugar en un plazo no superior a 7 días.	2	0 días hábiles	100%
El acuse de recibo de la queja debe enviarse en un plazo no superior a 2 días hábiles desde la entrada del escrito a la institución.	7.339	2,99 días hábiles	56,37%
El Síndic de Greuges debe solicitar información en un plazo no superior a 15 días hábiles, prorrogable a 15 días según la complejidad del caso.	9.659	22,99 días hábiles	77,4%

Una vez se hayan realizado todas las investigaciones que el Síndic estime oportunas, debe notificarse la resolución a la persona interesada y a la Administración en un plazo no superior a 30 días desde la recepción del informe.	5.940	50,43 días hábiles	46,87%
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	1.287	40,69 días hábiles	37,99%
La comunicación a la persona interesada del rechazo de la queja por las causas que dispone la Ley 14/1984, debe hacerse en un plazo no superior a 15 días hábiles.	936	10,02 días hábiles	83,87%

Los datos muestran que las primeras medidas que se han adoptado afectan positivamente a la reducción de los plazos. Así, puede observarse que estas reducciones significativas se producen en el cierre por queja rechazada u otro tipos de cierres, por ejemplo, por traslado. Sucede lo contrario, sin embargo, con las cifras de la tramitación de consultas. En este sentido, mientras que en el año 2011 el promedio de días para responder una consulta era 0,42 días hábiles, en 2012 ha sido de 1,36 días hábiles.

En la medida en que buena parte de los cambios se implantaron en el último trimestre del 2012, cabe esperar que en el informe del próximo año la reducción de tiempo sea visible en todos los momentos de la tramitación del expediente y que globalmente el periodo para resolver una queja se haya acortado significativamente en beneficio de las personas que presentan la queja.

4.4. Valoración de los usuarios del servicio recibido en el Síndic de Greuges

Encuesta sobre el grado de conocimiento del Síndic

Recientemente, el Síndic ha vuelto a evaluar, mediante una encuesta de opinión, el grado de conocimiento y aceptación de la institución, tal y como se hizo hace dos años (enero 2011). Esta evaluación se ha realizado en el marco de una encuesta ómnibus a partir de una muestra representativa del conjunto de catalanes a partir de 16 años, con 1.600 personas.

La muestra concluye que un 62,7% de las personas que viven en Cataluña conoce la institución del Síndic de Greuges. De acuerdo con estos datos, puede afirmarse que el conocimiento que la población catalana tiene de la institución a finales del año 2012 ha crecido moderadamente respecto al que tenía a finales del 2010. Este porcentaje se ha incrementado en 3,5 puntos, desde el 58,9% de la anterior encuesta.

Pese a este dato positivo en cuanto al mayor conocimiento de la institución, cabe decir que sólo un 16,1% de estas personas manifiesta que conoce la institución de forma espontánea cuando se le pregunta a quien se dirigiría para quejarse de alguna administración o si sabe el nombre de alguna institución de defensa de derechos. Continúa siendo una mayoría, el 46,6% restante de entrevistados, los que dicen que han oído hablar del Síndic después de sugerirles su nombre.

En lo que concierne a la utilidad del Síndic, la valoración de los entrevistados que han dicho que conocen el Síndic es positiva, un 5,9, similar a la de hace dos años, que fue de un 6,3. Del conjunto de entrevistados, los que han mencionado espontáneamente que conocen el Síndic valoran la institución con un 6,4.

En concreto, de este 62,7% que manifiesta que conoce la institución, un 24,1% le da un aprobado; un 22,8%, un notable; un 7,2%, un excelente, y un 13,8% una valoración por debajo del 5. El 32% restante, a pesar de que sabe que existe la institución, no se ha pronunciado respecto a su valoración, probablemente porque aún existe un desconocimiento demasiado evidente de la

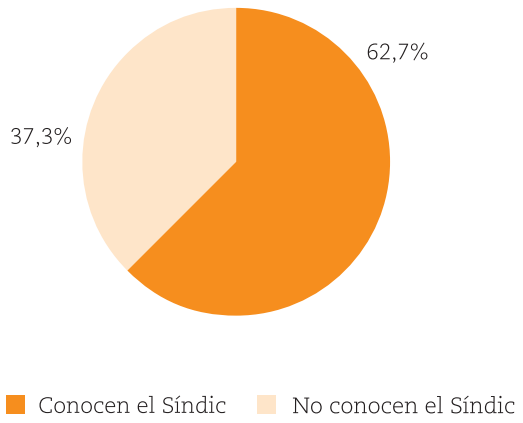
función encomendada al Síndic de Greuges. A pesar de este dato, el número de personas que valora el Síndic de Greuges ha crecido un 8% en estos dos años.

La cifra de personas que no conocen el Síndic es de un 37,3% en Cataluña. En todos los ámbitos territoriales analizados predominan los que han oído a hablar del Síndic de Greuges, siendo en Barcelona ciudad donde la notoriedad del Síndic de Greuges es mayor (77,1%). La zona donde se detecta un mayor desconocimiento de la institución es la región metropolitana de Barcelona (excluyendo la ciudad de Barcelona), donde un 43,5% de entrevistados dice que no ha oído hablar de la institución.

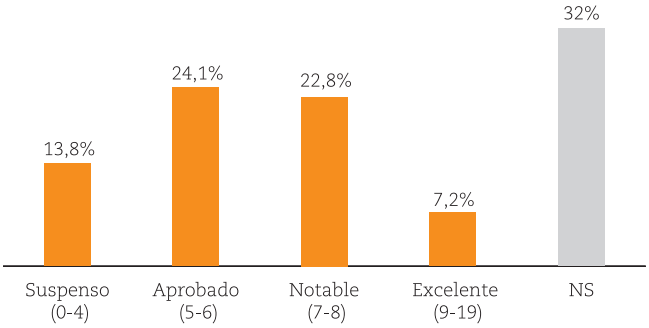
La notoriedad del Síndic es ligeramente más elevada entre las personas de 45 a 59 años (70,6%), los de nacionalidad española (69,2%), los catalanohablantes (88,1%), los que tienen un mayor nivel de estudios (81,8%), los que tienen un nivel socio-económico más elevado (77,1%), los ocupados (66,3%) y los jubilados y pensionistas (69,6%).

Para concluir este apartado puede afirmarse que los datos del estudio de opinión sobre el Síndic muestran que existe un recorrido claro para obtener mayores niveles de conocimiento de la institución, así como de valoración de su labor. El primer paso es, por lo tanto, intensificar los esfuerzos para realizar una mayor difusión de la institución y llegar a todas las personas, un objetivo difícil en una realidad en la que, por motivos obvios, todas las partidas destinadas a publicidad institucional tienen una dotación simbólica en los presupuestos desde el año 2011.

Grado de conocimiento del Síndic de Greuges de Catalunya



Valoración de la utilidad del Síndic de Greuges de Catalunya



Valoración de los usuarios en el cuestionario del servicio recibido en el Síndic de Greuges

Durante el año 2012, 4.743 personas han recibido un cuestionario de satisfacción sobre el servicio ofrecido por el Síndic. La encuesta se envía de forma automática a todas las personas que han presentado una queja al finalizar las gestiones llevadas a cabo por la institución sobre su caso. El objetivo es detectar carencias e introducir mejoras en el servicio.

Este año han respondido las encuestas 1.654 personas, un 35% del total de las enviadas. Esta cifra es notablemente superior a la del año anterior, en que respondieron la encuesta 1.315 personas, que representaron el 24% del total de las encuestas enviadas.

En general, las cifras son satisfactorias: el 90% dice que presentar la queja resultó fácil o muy fácil; el 88% considera que la atención e información recibidas han sido buenas o muy buenas, y el 75% está muy satisfecho o satisfecho con la profesionalidad del personal que lo ha atendido.

La manera de conocer la institución ha variado ligeramente en relación con el año 2011, de forma que, a pesar de ser mayoritario, se ha reducido el número de personas que dicen conocer la institución a través de los medios de comunicación (38%). Han aumentado las personas que dicen que lo han conocido a través de familiares o conocidos (20%) o por el consejo de alguna administración (11%). También ha crecido el número de personas que ya habían presentado una queja anteriormente y que, por lo tanto, vuelven a acudir al Síndic.

En cuanto a las valoraciones críticas, destaca la necesidad de dar más rapidez al proceso (23%), seguida de la de ofrecer mejor información a los usuarios (15%).

Sobre la rapidez del proceso, si bien la mayoría de usuarios (58%) consideran corto o muy corto el tiempo transcurrido desde que presentaron la queja hasta que recibieron la primera respuesta del Síndic, la opinión cambia cuando se les pregunta por el tiempo tardado hasta obtener la resolución. En este aspecto, la valoración está dividida entre el 35%, que también dice que fue corto, y un 33%, que dice que fue largo. Cabe observar que, aunque las cifras no son las deseables, las personas que valoran el Síndic perciben una mejora respecto al año anterior, en que el 30% respondía que el tiempo de respuesta hasta obtener la resolución había sido corto y el 38%, largo.

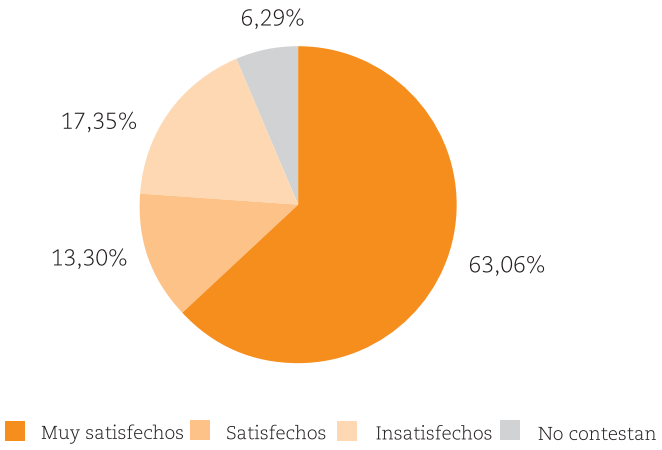
La mejor valoración de los usuarios sobre este aspecto se explica por la reducción efectiva en el tiempo que, de media, ha tardado el Síndic a resolver un expediente durante este año 2012 (para más información ver el apartado 4.2 de este informe).

Finalmente, en relación con la satisfacción global del servicio, el 76% está muy satisfecho o satisfecho –porcentaje similar al del año pasado, 73,5%– y el 17% dice que está insatisfecho. El porcentaje de gente globalmente insatisfecha también ha disminuido sensiblemente respecto al año 2011, en que esta cifra era del 21%.

La nota de media obtenida, de una escala del 0 al 10, es de 6,6. Cabe señalar que esta cifra no es demasiado distante, aunque sensiblemente superior, a la nota que el Síndic recibe en la encuesta de opinión a la población en general sobre el grado de conocimiento de la institución (ver apartado inmediatamente anterior) y que era de un 5,9.

A la hora de analizar estos resultados, como se evidencia en la siguiente tabla, hay que tener en cuenta que el grado de satisfacción de los encuestados puede relacionarse con el tipo de resolución obtenida. Es decir, el porcentaje de "muy satisfecho" es significativamente superior en los casos en los que la resolución ha sido favorable a la persona interesada. De la misma forma, la insatisfacción es casi el doble del promedio en los casos en los que la resolución no ha sido favorable a las expectativas de la persona interesada.

Grado de satisfacción de los usuarios del Síndic de Greuges de Catalunya



Grado de satisfacción de los usuarios del Síndic relacionado con el tipo de resolución obtenida

	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		NC		Total	
Desfavorable	148	27,82%	95	17,86%	255	47,93%	34	6,39%	532	32,16%
Favorable	139	12,39%	125	11,14%	788	70,23%	70	6,24%	1.122	67,84%
	287	**17,35%**	**220**	**13,30%**	**1.043**	**63,06%**	**104**	**6,29%**	**1.654**	**100%**

III. ACTUACIONES INSTITUCIONALES

1. COOPERACIÓN INTERNACIONAL 359

2. RELACIONES INTERNACIONALES 359

3. RELACIONES DE ÁMBITO ESTATAL 362

4. RELACIONES DE ÁMBITO LOCAL Y DESPLAZAMIENTOS AL TERRITORIO 362

5. ORGANIZACIÓN DE JORNADAS Y FORMACIÓN 366

6. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN 2012 366

1. Cooperación internacional

Durante casi diez años el Síndic de Greuges de Catalunya ha desarrollado una tarea de cooperación internacional y ha destinado parte de su presupuesto y personal a proyectos de cooperación, con el convencimiento de que esta tarea contribuía a fortalecer instituciones de nueva creación en países con tradiciones democráticas más recientes que la nuestra.

Este año, debido a las medidas extraordinarias de contención del gasto, el Síndic ha tenido que interrumpir las actuaciones llevadas a cabo en este ámbito, las cuales incluso han desaparecido de la partida presupuestaria del 2012.

Cabe decir que el momento escogido para interrumpir dicha tarea de cooperación ha coincidido con la finalización de la mayor parte de los proyectos activos, con una valoración muy positiva de los resultados obtenidos por parte de los participantes.

A pesar de respetar esta contención presupuestaria, la institución ha podido participar en dos actividades de cooperación, colaborando con otras instituciones que financiaban los proyectos.

a. Seminario para instituciones de ombudsman en los Balcanes

En el mes de septiembre de 2012, la Dirección General de Ampliación (en la sección TAIEX – Techical Assistance Information Exchange Instrument) de la Comisión Europea organizó en Estocolmo un seminario para destacar la principal labor de las instituciones de ombudsman para la buena gobernanza en los países que quieren formar parte de la Unión Europea. Las sesiones fueron un buen punto de encuentro para intercambiar experiencias y buenas prácticas entre los estados miembros y los candidatos, y también para estimular a estos últimos a consolidar el papel de sus instituciones como garantes de la rendición de cuentas y la transparencia.

Al síndic le fue encargada una ponencia sobre la función y la tarea de un defensor autonómico y el trabajo en red (local, autonómica, estatal e internacional). Otros ponentes del seminario fueron Elisabet Fura (Ombudsman de Suecia), Gabriele Kucsko-Stadlmayer (Universidad de Viena) y Mose Apelblat (Dirección General de Ampliación, Comisión Europea), entre otros.

b. Visita de estudio de defensores de Serbia

En el mes de octubre de 2012 la misión de la OSCE (Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa) en Serbia solicitó la colaboración del Síndic para organizar una visita de estudio de instituciones locales serbias a Cataluña, dada la coincidencia en la estructura organizativa entre Cataluña y Serbia. Con el objetivo de analizar comparativamente la organización de las instituciones, la colaboración y división competencial, el trabajo en red y la financiación, el Síndic organizó dicha visita de estudio para que la delegación serbia pudiera tener contacto con los principales actores de la defensa de los derechos en Cataluña. Así, se organizaron sesiones de trabajo en el Síndic de Greuges de Catalunya, no sólo con la Síndica de Barcelona y con otros síndicos locales, sino también con representantes de la sociedad civil, como por ejemplo con el Instituto de Derechos Humanos.

La delegación de defensores de Serbia estaba formada por trece personas, entre ellas la defensora de la provincia autónoma de Vojvodina, Aniko Muškinja Heinrich; la defensora de Belgrado, Dušanka Gaceša, y el ombudsman de Novi Sad, Aleksandar Grujic.

2. Relaciones internacionales

a. Instituto Internacional del Ombudsman

Alcance mundial

La Conferencia Mundial del Instituto Internacional del Ombudsman (en adelante IOI) se celebra cada cuatro años. La última fue en el año 2009, en vez de en el 2008 como estaba previsto, para hacerla coincidir con el 200 aniversario de la creación de la institución del ombudsman en Suecia.

En la Conferencia Mundial del año 2012, celebrada en Wellington, la Junta Directiva tenía sobre el tapete diversos proyectos a abordar. El más importante, sin duda, fue la nueva propuesta de los Estatutos del IOI, que fue aprobada en asamblea durante el congreso. Estos estatutos prevén, entre muchos otros cambios, la ampliación del comité ejecutivo de tres a cuatro miembros (con la creación de una segunda vicepresidencia), el cambio en los

criterios de admisión y la previsión de poder mantener reuniones a través de medios electrónicos. Cabe destacar que la nueva formulación de los estatutos responde a una demanda de modernización y de adaptación a los nuevos tiempos por parte del Instituto.

Otro aspecto importante de las conferencias mundiales del IOI son las elecciones. En esta edición del congreso, la presidenta actual, Bewerly Wakem (ombudsman de Nueva Zelanda), repitió en el cargo y el actual tesorero, Alan Lai (ombudsman de Taiwán), también fue reelegido. En cuanto al cargo de vicepresidente primero, Tom Frawley (ombudsman de Irlanda del Norte) fue sucedido por John R. Walters (Ombudsman namibio) y para el cargo de vicepresidenta segunda fue elegida Diane Welborn (defensora de Ohio, EE.UU.). El tesorero continúa siendo Peter Kostelka, uno de los tres defensores de Austria.

En cuanto al contenido de las conferencias, en esta ocasión se buscó aproximar la defensa de los derechos al contexto actual, tanto en lo concerniente a la crisis económica como en relación con las novedades legislativas. En consecuencia, las mesas redondas se organizaron entorno a la idea de la crisis económica y cómo se puede hacer más con menos, no sólo en la propia organización de las oficinas de los defensores sino también respecto a las recomendaciones que estos formulan. Además se trataron temas más innovadores en el campo de los ombudsman, como la supervisión de las empresas privadas prestadoras de servicios de interés general. El síndic participó por su parte con la presentación de un memorándum internacional en el contexto de un proyecto financiado.

Junta Europea

La Junta Europea del IOI, formada por los defensores de Irlanda del Norte, Tom Frawley, de Noruega, Arney Fliflet, de Polonia, Irena Lipowicz, y presidida por el síndic de Greuges de Catalunya, Rafael Ribó, se ha reunido durante el año 2012 en tres ocasiones. Durante la Conferencia Mundial tuvo lugar la Asamblea Europea, en la cual el presidente saliente, Rafael Ribó, hizo balance y presentó los resultados de sus dos años de presidencia. Cabe destacar, entre los resultados, el cambio en las normas de la sección europea, y también la organización de seminarios y la potenciación de los intercambios entre las defensorías.

Durante este mandato la composición del capítulo europeo ha aumentado en doce miembros, se ha obtenido el reconocimiento como institución de consulta por parte de la Comisión de Venecia del Consejo de Europa, se ha establecido una relación con la Asamblea Parlamentaria del mismo Consejo con el encargo de un informe sobre la situación de los ombudsman, se ha colaborado con el Congreso de Poderes Locales y Regionales para el impulso de mecanismos democráticos en el ámbito local, y se han reforzado los vínculos con el Comisario Europeo de Derechos Humanos. También se han organizado dos seminarios de formación sobre los mecanismos de prevención de la tortura y los defensores, y sobre el control por parte de los ombudsman de las empresas privadas que prestan servicios de interés general.

En esta conferencia se celebraron elecciones en el ámbito europeo. Así, la presidencia europea fue para Alexander Brenninkmejer, defensor de Holanda. La Asamblea escogió a cuatro miembros más para representar Europa en la Junta Mundial del IOI: Elisabet Fura (Suecia), Irena Lipowicz (Polonia), Peter Tyndall (Gales, Reino Unido) y Rafael Ribó; y dos miembros en el ámbito europeo: Catherine de Bruecker (Bélgica) y Calliope Spanou (Grecia). Finalmente, también se acordó que el defensor de Estonia pudiera ser miembro exofficio de la Junta Europea, puesto que el Estatuto del Instituto así lo prevé para el organizador de la asamblea europea siguiente.

El síndic, en su condición de presidente europeo, ha participado en la reunión anual de la BIOA (British and Irish Ombudsman Association) y en la reunión con el defensor de Estonia para la preparación de la Asamblea Europea de 2014. También se mantuvieron reuniones con los defensores de Bélgica, Catherine de Bruecker y Guido Schuermans, y con el defensor de Holanda, Alex Brenninkmejer.

Actividades de formación organizadas por el IOI

Del 16 al 19 de septiembre tuvo lugar en Viena, sede del Secretariado Internacional del IOI, un seminario de formación sobre metodología y técnica para la investigación y la resolución de las quejas.

El seminario se realizó en colaboración con la Queen Margaret University, que asumió la dirección académica y aportó el profesorado de las diversas sesiones del seminario. Entre los participantes había diversos titulares, adjuntos, entre ellos el

adjunto al Síndic de Greuges de Catalunya, y asesores de defensorías de todo el mundo.

b. Otras relaciones de ámbito internacional

VIII Seminario de la Red Europea de los Defensores Regionales

En el mes de octubre de 2012 el Defensor del Pueblo Europeo convocó, siguiendo la tradición bienal, a la Red de Defensores del Pueblo Regionales en Bruselas.

En esta edición, el seminario giró sobre tres grandes ejes: los defensores y los mecanismos internos de resolución de conflictos, la optimización de la tarea de los defensores y la comunicación con los ciudadanos y con las administraciones.

El síndic, Rafael Ribó, fue el encargado de presentar al ponente principal del seminario, Luc Van den Brande (antiguo presidente del Comité de las Regiones de la Unión Europea), y también de fijar el marco conceptual de su ponencia: la tarea de los defensores y los comités de peticiones en el aumento de la legitimidad democrática en una Europa de las regiones).

Reunión de la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo (AOM)

La Asociación de Ombudsman del Mediterráneo celebró su encuentro anual en París para debatir entorno a la idea de la activación de la función de los defensores, con ponencias destacadas como la del defensor de los derechos en Francia, Dominique Baudis, o el defensor de Dinamarca, Jørgen Steen Sørensen. Como ya se ha relatado en informes anteriores, el Síndic de Greuges de Catalunya fue invitado por la Defensora del Pueblo a formar parte de la delegación española para asistir al encuentro anual, ya que esta asociación de defensores sólo admite como miembros de pleno derecho a los defensores estatales. Sin embargo, en esta ocasión el síndic solicitó su admisión como miembro asociado de la Asociación. Esta carta está pendiente de respuesta. Asistió y participó en los trabajos la directora de gabinete, en representación de la institución.

ENOC (European Network of Ombudspersons for Children)

Este año la Asamblea Anual de ENOC tuvo lugar del 10 al 12 de octubre de 2012 en Nicosia (Chipre) con el título "Delincuencia y Justicia Juvenil, Estructuras y Procesos para la Prevención y la Intervención". Asistieron a la misma la adjunta al Síndic para la defensa de los derechos de los niños y los adolescentes, M. Jesús Larios, y la asesora del Síndic, Anna Piferrer.

Diversos expertos impartieron conferencias sobre esta materia. En concreto, intervino la magistrada Renate Winter (presidenta de la Asociación Internacional de Jueces y Magistrados de Juventud y Familia) y Kirsten Sandberg (miembro del Comité de Derechos del Niño de las Naciones Unidas).

Durante la reunión se pudieron analizar los contenidos presentados por estos expertos, y también cuestiones y problemáticas diversas relativas a esta materia. Fruto del trabajo de este encuentro, la Asamblea General de ENOC aprobó una declaración sobre los derechos de los niños y adolescentes en conflicto con la ley (statement on the rights of children in conflict with the law) y una declaración sobre los niños y adolescentes en acogimiento residencial (statement on children in institutional care).

Finalmente, fue escogido un nuevo presidente de la Junta de ENOC, Bernard de Vos, delegado general de los derechos de los niños de Valonia.

National Energy Ombudsman Network

Durante la celebración de la jornada "La Defensa de los Derechos y las Buenas Prácticas en la Prestación Privada de Servicios de Interés General. El Papel del Ombudsman", organizada por el Síndic de Greuges de Catalunya y el Círculo de Economía en el mes de noviembre de 2011 en Barcelona, el síndic estableció un primer contacto con la NEON (National Energy Ombudsman Network), que permitió que fuese invitado a asistir a sus reuniones durante el año 2012. Estas reuniones se centran en el intercambio de las buenas prácticas en materia de energía que los defensores han llevado a cabo en sus países. Además, es un buen espacio para compartir experiencias de formación y aprendizaje entre sus miembros. La asociación se encuentra en los inicios de su formación, y sus miembros también plantean cuestiones de carácter más organizativo, como por ejemplo la necesidad de redactar unos estatutos y de dotarla de una página web y una secretaría técnica permanente.

Visitas de estudio

Este año ha sido la Médiatrice de París la institución que ha mostrado un interés particular por el Síndic de Greuges de Catalunya. Su titular, Claire Brisset, mantuvo reuniones con el síndic y su equipo, y llevó a cabo una sesión monográfica con la adjunta al Síndic para la defensa de los derechos de los niños y adolescentes y sus asesores, ya que antiguamente la titular había sido defensora de los niños en Francia. El síndic también organizó una reunión de la Médiatrice de París con la Síndica de Greuges de Barcelona, en el marco de la Red de defensores Locales que se impulsó desde la sección europea del IOI.

Por otra parte, el 30 de septiembre y el 1 de octubre el síndic y el adjunto general realizaron una visita de trabajo al Provedor de Justiça de Portugal. Esta sesión de trabajo se inscribe en las relaciones de intercambio institucional y estudio que ambas instituciones mantienen periódicamente.

La estancia de trabajo sirvió para conocer la tarea del Provedor ante la situación de crisis social y económica que afecta a Portugal y para reflexionar, a partir de experiencias concretas, sobre las actuaciones de las instituciones de ombudsman ante la vulnerabilidad social creciente de muchas personas y la correspondiente afectación de sus derechos.

El encuentro también sirvió para intercambiar criterios sobre los protocolos de visitas a centros de detención y la valoración de estas actuaciones.

Finalmente, también se abordaron las consecuencias de la reducción presupuestaria de las dos instituciones como resultado de la crisis y las respuestas organizativas dadas en cada caso para ganar eficiencia y mantener una respuesta eficaz a la demanda de actuación de los ciudadanos.

3. Relaciones de ámbito estatal

XXVII Jornadas de Coordinación de Defensores

Este año las Jornadas de Coordinación de Defensores fueron organizadas por el Justicia de Aragón, en Zaragoza. En esta ocasión, los debates giraron entorno a la salud mental y las actuaciones que desempeñan los defensores en todas sus vertientes. Las Jornadas de Coordinación son la culminación del proceso de trabajo cumplido por las diferentes defensorías implicadas. Este año se organizaron tres talleres previos: uno en la sede del Defensor del Pueblo, sobre tratamientos penitenciarios alternativos al cumplimiento de las condenas; otro en la sede del Defensor del Pueblo Andaluz, sobre tratamientos obligatorios a los enfermos mentales, y finalmente, el tercero en la sede del Ararteko, sobre enfermedades mentales y colectivos especiales de jóvenes y gente de la tercera edad. Los asesores de salud del Síndic pudieron seguir uno de los talleres con conexión por videoconferencia.

Otras jornadas y reuniones

En el marco de las II Jornadas sobre Políticas Públicas, el Ararteko organizó el seminario “Los derechos sociales en tiempo de crisis”. Con ponentes como Federico Mayor Zaragoza, Vicens Navarro o Gerardo Pisarello, entre otros muchos, se debatió sobre el modelo de estado de bienestar, como elemento cohesionador de la sociedad, y su sostenibilidad en el momento actual, con la implicación y la complicidad del tercer sector.

La Procuradora General del Principado de Asturias organizó, en el mes diciembre de 2012 en Oviedo, la jornada “Medidas para la Protección Eficaz del Derecho Constitucional a la Vivienda en un Entorno de Crisis Económica”, a la que asistieron todos los defensores autonómicos y el adjunto primero de la Defensora del Pueblo. La jornada consistió en una puesta en común de todas las actuaciones iniciadas por cada defensoría y se consensuó un documento para trasladar a la opinión pública y a las administraciones las principales medidas en materia de vivienda recomendadas por las defensorías.

Finalmente, la Defensora del Pueblo organizó una reunión en Madrid con los defensores autonómicos para coordinar un informe sobre las urgencias hospitalarias.

4. Relaciones de ámbito local y desplazamientos al territorio

A lo largo del 2012 se han firmado cuatro nuevos convenios de supervisión singular con ayuntamientos de Cataluña: Molins de Rei, Olot, Arenys de Munt y Granollers. En el mes de octubre de 2012 también tuvo lugar la firma del nuevo convenio entre el Síndic de Greuges y el Conselh Generau de la Val d’Aran. Este convenio se justifica por las especificidades del autogobierno aranés. Cuando el Síndic de Greuges supervise la actuación de las diversas administraciones de la Val d’Aran adoptará el nombre de Proòm dera Val d’Aran. Esta figura, que existía desde el siglo XIII para controlar la actuación de las diversas administraciones del Aran, ofrecerá al Conselh Generau d’Aran una visión singularizada de vigilancia.

Los convenios de colaboración singular obligan al Síndic de Greuges a entregar un informe anual a cada institución con la que tiene un convenio. Este informe recoge toda la información sobre las tramitaciones de las quejas recibidas, tanto por personas residentes en el municipio como por las dirigidas al consistorio. El convenio también comporta un servicio de proximidad del Síndic en la localidad en cuestión a través de una oficina de atención al ciudadano que se desplaza al municipio un mínimo de una vez al año. La Administración, por su parte, asume el compromiso de agilizar al máximo la tramitación de las quejas presentadas por el Síndic, facilitando la información de manera ágil, y también de hacer difusión de la institución del Síndic como defensor de las personas.

Desplazamientos al territorio

En el año 2012 se ha hecho un esfuerzo para consolidar los desplazamientos de la oficina del Síndic por toda la geografía catalana (población o barrio) dos veces por semana (excepto en periodos de vacaciones). El objetivo es facilitar a todas las personas el acceso a los profesionales de la institución para que puedan exponer sus consultas y, si procede, presentar alguna queja.

Esta periodicidad ha hecho que en el 2012 se hayan realizado 72 desplazamientos de esta oficina en cualquier parte de Catalunya, que superan los 59 del 2011 y doblan los 30 del 2010.

De los 72 desplazamientos de este año, 17 (Barbera del Vallès, Sant Adrià de Besòs, Castellar del Vallès, Esparreguera, Sant Sadurní d'Anoia, Canet de Mar, Matadepera, Tàrrega, Roses, Sant Quirze del Vallès, Torelló, Molins de Rei, Sant Andreu de Llavaneres, Cubelles, Sant Pere de Ribes, Manresa y Cardedeu) se hicieron en virtud de convenios de supervisión singularizada que el Síndic tiene firmados con los ayuntamientos de estas localidades.

En diez casos más (Palamós, Mataró, Santa Coloma de Gramenet, Olot, Valls, El Prat de Llobregat, Sabadell, Figueres, Tortosa y Reus) los desplazamientos de la oficina contaron además con la presencia del propio síndic y una representación más amplia de miembros de su equipo. En estos casos no sólo se atienden a las personas que quieren presentar una queja o hacer una consulta, sino que se visitan equipamientos y entidades para conocer más de cerca la realidad de cada población y comarca.

En total, en estos desplazamientos se han recogido 709 quejas y 489 consultas.

Municipio	Fecha visita	Visitas		
		Quejas	Consultas	Total
Santa Coloma de Farners	12/01/2012	16	13	29
Barberà del Vallès	17/01/2012	8	6	14
Parets del Vallès	19/01/2012	3	11	14
Sant Adrià de Besòs	24/01/2012	5	5	10
Mollerussa	26/01/2012	5	4	9
Les Borges Blanques	26/01/2012	56	5	61
Torredembarra	31/01/2012	8	9	17
Palamós	01/02/2012	15	5	20
Castellar del Vallès	07/02/2012	9	8	17
Esparreguera	09/02/2012	7	7	14
Pineda de Mar	14/02/2012	12	12	22
Sant Sadurní d'Anoia	16/02/2012	4	1	5
Gandesa	21/02/2012	3	4	7
Móra d'Ebre	21/02/2012	4	5	9
Bellvitge (Hospitalet)	23/02/2012	8	7	15
Mataró	28/02/2012	8	10	18
Sallent	01/03/2012	7	4	11
Canet de Mar	07/03/2012	16	1	17
Matadepera	09/03/2012	4	2	6
Guissona	13/03/2012	4	2	6
Canovelles	15/03/2012	10	2	12
Súria	22/03/2012	4	5	9
Santa Coloma de Gramenet	27/03/2012	6	5	11

Sant Vicenç dels Horts	28/03/2012	11	6	17
Districte de Gràcia (Barcelona)	03/04/2012	4	2	6
Olot	11/04/2012	16	6	22
Sant Cugat del Vallès	17/04/2012	23	8	31
Calafell	19/04/2012	18	8	26
Ripollet	24/04/2012	13	5	18
Arenys de Munt	26/04/2012	2	2	4
Sant Joan Despí	10/05/2012	14	5	19
Llinars del Vallès	15/05/2012	1	4	5
Lleida	17/05/2012	23	9	31
Valls	23/05/2012	13	22	35
Tàrrega	24/05/2012	11	5	16
Cornellà de Llobregat	31/06/2012	6	4	10
Ripoll	05/06/2012	6	6	12
Gavà	07/06/2012	10	3	13
Roses	12/06/2012	9	1	10
Piera	14/06/2012	10	10	20
Montornès del Vallès	19/06/2012	11	3	14
Torroella de Montgrí	21/06/2012	2	5	7
El Prat de Llobregat	27/06/2012	17	4	21
Sant Esteve Sesrovires	28/06/2012	7	2	9
Vilassar de Dalt	03/07/2012	6	5	11
Sant Quirze del Vallès	05/07/2012	8	3	11
Cervera	10/07/2012	7	5	12
La Llagosta	12/07/2012	5	1	6
Abrera	13/09/2012	9	7	16
Vila-seca	18/09/2012	4	3	7
El Vendrell	20/09/2012	25	9	34
Sabadell	25/09/2012	16	22	38
Arbúcies	02/10/2012	5	14	19
Torelló	04/10/2012	5	12	17
Lloret de Mar	09/10/2012	13	4	17
Molins de Rei	16/10/2012	1	1	2
Sant Andreu de Llavaneres	18/10/2012	0	5	5
Cubelles	23/10/2012	4	2	6
Figueres	25/10/2012	15	25	40
Rubí	30/10/2012	13	3	16
Sant Pere de Ribes	06/11/2012	7	7	14
Vilanova del Camí	08/11/2012	2	3	5
Palau-solità i Plegamans	13/11/2012	6	9	15
La Bisbal d'Empordà	15/11/2012	12	13	25
Manresa	20/11/2012	19	10	29
Cardedeu	22/11/2012	4	11	15
Tortosa	27/11/2012	7	16	23
Poblenou (Barcelona)	29/11/2012	17	16	33
Cambrils	04/12/2012	8	8	16
Pallejà	11/12/2012	3	4	7
Premià de Mar	13/12/2012	25	6	31
Reus	18/12/2012	16	11	27
Total		**709**	**489**	**1.198**

Mapa de los desplazamientos de la oficina del Síndic en el año 2012

■ Localidades a donde el Síndic se ha desplazado puntualmente en el año 2012

■ Localidades con las que el Síndic tiene un convenio de supervisión singular y que ha visitado en el año 2012

5. Organización de jornadas y formación

Curso del Síndic en la UAB

Al igual que se ha venido realizando durante los años anteriores, en 2012 se ha vuelto a organizar el curso sobre el Síndic de Greuges, en colaboración con la Universidad Autónoma de Barcelona. El curso, que tiene una duración de 21 horas, está reconocido con 1,5 créditos de libre elección.

La mayor parte del curso tuvo lugar en la Facultad de Derecho de la UAB, a excepción de dos sesiones, que se hicieron en el Parlamento de Catalunya y en la sede del Síndic de Greuges de Catalunya, respectivamente.

Después de la inauguración del curso por parte del síndic, y de una clase teórica sobre la figura del ombudsman impartida por profesores de la UAB, los estudiantes pudieron estudiar casos sobre la protección de la infancia, el acceso a la información pública, la carta de derechos y deberes de los ciudadanos en relación con la salud y la atención sanitaria, los efectos de la crisis en la gestión urbanística o el agua como bien básico de consumo y su tratamiento ambiental. La novedad de esta edición fue la introducción en el temario de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura y de otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes.

6. Actuaciones de difusión 2012

Redes sociales e Internet

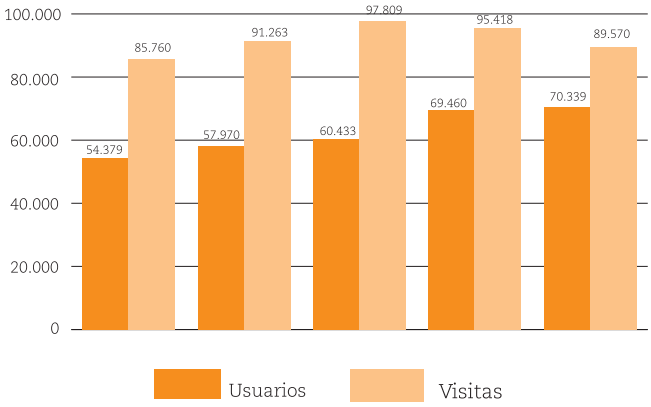
El Síndic ha cerrado el año con 1.940 seguidores en su cuenta de Twitter. De estos, 1.475 se han hecho seguidores durante el año 2012, y el resto, de junio a diciembre de 2011. En este sentido, se puede decir que esta red social ha sido muy activa y ha servido para hacer difusión de las actividades del Síndic.

En total, desde la cuenta del Síndic (@sindicdegreuges) se han realizado 294 tuits, la mayoría relacionados con resoluciones, informes o apariciones en medios de comunicación, y también para difundir las salidas del equipo del Síndic para atender quejas y consultas.

Algunos momentos de gran actividad del Síndic en Twitter han sido aquellos con motivo de la presentación del Informe al Parlament, el conflicto por la visita al CIE de la Zona Franca, la comparecencia en el Parlament para explicar las actividades internacionales de la institución y la resolución sobre el uso de pelotas de goma por parte de los Mossos d'Esquadra.

Respecto a la web del Síndic, en el año 2012 se ha introducido el servicio de videollamada en línea, que permite contactar con el Síndic para presentar una queja o formular una consulta desde cualquier lugar del mundo mediante un ordenador con una cámara web (webcam).

Los formularios de la web han registrado en el 2012 un total de 3.264 quejas y 2.552 consultas, e Internet se ha consolidado como la vía de entrada de quejas más utilizada. El número de usuarios, que ha llegado a 7.339, un 1,27% más que en el año 2011 y un 16,39% superior a los usuarios que visitaron la web en el año 2010.



Más de 550 estudiantes visitan la sede del Síndic

En el año 2012 el Síndic ha recibido 563 estudiantes, algunas decenas de los cuales provinientes de centros de otros países que estaban de visita en nuestro país, para presentarles la labor que realiza la institución en la defensa de derechos. Esta ha sido una cifra relevante gracias a la colaboración del Area de Servicios Educativos del Parlament de Catalunya, que ha ayudado a difundir entre todos los centros educativos catalanes la posibilidad de visitar el Síndic de Greuges. Las sesiones están básicamente dirigidas a alumnos de secundaria y de los últimos cursos de primaria, pero también se han atendido visitas de estudiantes universitarios y de estudios de postgrado.

Así, durante el año 2012 han visitado el Síndic las siguientes escuelas e institutos procedentes de toda Cataluña: Escuela Les Savines, de Cervera; Escola Pedralta, de Santa Cristina d'Aro; Instituto Baix Empordà, de Palafrugell; SES Bisaura, de Sant Quirze de Besora; Escuela Vora

el Mar, de Cubelles; Escuela Municipal de Treball, de Granollers; Escuela Serra, de Sabadell; UEC Cruïlla, de Barcelona; Escuela Arrels, de Solsona; Instituto Can Puig, de Sant Pere de Ribes, e Instituto Julio Antonio, de Móra d'Ebre.

En cuanto a la visita de estudiantes universitarios y de otros centros para adultos, cabe mencionar, como ya es habitual, la de los grupos de la Facultad de Derecho de la Universidad de Barcelona; de la Facultad de Derecho de la Universitat Pompeu Fabra; del Master en Periodismo Barcelona-Nova York, también de la Universidad de Barcelona; del Master en Gerencia Social, de la Pontifícia Universidad Católica del Perú; del Instituto de Derechos Humanos de Cataluña y del Instituto Barcelona Oposicions.

SÍNDIC

EL DEFENSOR DE LES PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya
Paseo Lluís Companys, 7
08003 Barcelona
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187
sindic@sindic.cat
www.sindic.cat