



INFORME AL PARLAMENTO 2013

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

INFORME AL PARLAMENTO 2013

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1ª edición: Febrero de 2014

Informe al Parlament 2013

ISSN: 2013-2379

Maquetación: Síndic de Greuges

Impreso sobre papel ecológica

Diseño original: America Sanchez

Foto portada: © Jordi Canyameres

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I: CONSIDERACIONES GENERALES	7
CAPÍTULO II: LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN DATOS	15
2.1. DATOS POR MATERIA	18
2.2. ESTADO DE LAS ACTUACIONES	23
2.3. PERFIL DE LOS USUARIOS	28
2.4. TRAMITACIÓN CON ADMINISTRACIONES Y EMPRESAS	33
2.5. VALORACIÓN DEL SERVICIO DEL SÍNDIC	58
CAPÍTULO III: LAS ACTUACIONES MÁS RELEVANTES	65
3.1. POLÍTICAS SOCIALES	69
3.1.1. Educación e investigación	
▪ El acceso a las actividades complementarias en condiciones de igualdad	71
▪ El desarrollo del principio de educación inclusiva	73
▪ Las garantías de una educación de calidad en las unidades de escolarización compartida ..	77
▪ Dificultades económicas para acceder a la enseñanza universitaria	79
▪ Actuaciones de oficio	82
3.1.2. Infancia y adolescencia	
▪ Regulación y límites de las medidas de contención en los centros de menores	91
▪ Los acogimientos en familia	93
▪ El derecho a una alimentación adecuada: la malnutrición infantil	95
▪ Actuaciones de oficio	98
3.1.3. Salud	
▪ Derecho a obtener medicamentos y productos sanitarios	109
▪ Derecho de acceso a los servicios sanitarios públicos	112
▪ Derecho a ser atendido dentro de un plazo adecuado	115
▪ El acceso a la historia clínica	119
▪ Actuaciones de oficio	121
3.1.4. Servicios sociales	
▪ Prestación económica por cuidados en el entorno familiar	123
▪ Las prestaciones económicas vinculadas al servicio	126
▪ Problemas en la provisión de recursos y servicios para personas con discapacidad	129
▪ La renta mínima de inserción	131
▪ Actuaciones de oficio	137
3.2. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y TRIBUTOS	139
3.2.1. Administración pública	
▪ El procedimiento administrativo como garantía	141
▪ La tramitación de expedientes sancionadores en el marco de la campaña “No vull pagar” ..	145
▪ La acreditación de la titularidad y la homogeneización de las tarifas sociales del	
transporte metropolitano	147
▪ El retraso en el pago a proveedores y contratistas	150

▪ La contratación de servicios de atención a las personas	152
▪ La titularidad de derechos funerarios: duración y derecho de renuncia	154
▪ La preeminencia de las bases en los procesos selectivos.	156
▪ La protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo	159
▪ Afectaciones de los derechos retributivos de los empleados públicos.	163
▪ Incidencias en relación con el disfrute de las vacaciones	166
▪ La presencia de las administraciones en las redes sociales	169
▪ Acceso de los grupos políticos a los medios de comunicación municipales.	171
▪ Publicación de las actas del pleno y las sesiones de la junta de gobierno local	174
▪ Actuaciones de oficio	177
3.2.2. Tributos	
▪ El derecho del contribuyente a ser informado y el derecho a la devolución de ingresos indebidos	179
▪ Cuestiones relativas a las tasas y a las ordenanzas fiscales que las regulan	182
▪ La plusvalía municipal derivada de una ejecución hipotecaria o dación en pago	184
▪ El impuesto sobre bienes inmuebles y los errores en las valoraciones catastrales	186
▪ Actuaciones de oficio	188
3.3. POLÍTICAS TERRITORIALES	189
3.3.1. Medio ambiente	
▪ Las molestias por ruidos y licencias ambientales: los espacios de ocio nocturno	191
▪ Los albergues ilegales	193
▪ Consideraciones con relación a la información ambiental	195
▪ Actuaciones de oficio	197
3.3.2. Urbanismo y vivienda	
▪ Las urbanizaciones con déficits.	199
▪ La titularidad y la conservación de los caminos rurales	201
▪ La responsabilidad de los ayuntamientos en el otorgamiento de la licencia de primera ocupación .	203
▪ La intervención de los ayuntamientos en los problemas de estacionamiento	205
▪ Políticas de vivienda social	207
▪ Las viviendas traspasadas a la SAREB.	209
▪ Cumplimiento de la recomendación del Síndic sobre la reestructuración de deudas.	211
▪ Actuaciones de oficio	213
3.4. CONSUMO	215
▪ Propuestas para afrontar la pobreza energética.	217
▪ Las participaciones preferentes de la antigua Caixa Laietana	219
▪ La obligación de las empresas de informar adecuadamente a los consumidores	221
▪ Actuaciones de oficio	224
3.5. SEGURIDAD CIUDADANA Y JUSTICIA	227
▪ Inadecuación de los registros civiles a las necesidades de los ciudadanos	229
▪ Afectación al acceso universal a la justicia	232
▪ Necesidad de equiparar los precios en los centros penitenciarios	236
▪ Los procedimientos policiales y el uso de la fuerza	238
▪ Actuaciones de oficio	240

CAPÍTULO IV: ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES DEL SÍNDIC	243
4.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS	246
▪ Políticas sociales	246
▪ Administración pública y tributos	260
▪ Políticas territoriales	270
▪ Consumo	275
▪ Seguridad ciudadana y justicia	277
4.2. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS	280
▪ Políticas sociales	280
▪ Administración pública y tributos	290
▪ Políticas territoriales	306
▪ Consumo	306
▪ Seguridad ciudadana y justicia	307
4.3. OBSTACULIZACIÓN Y FALTA DE COLABORACIÓN	310
CAPÍTULO V: ACTIVIDAD INSTITUCIONAL Y DIFUSIÓN	311
5.1. RELACIONES DE ÁMBITO INTERNACIONAL	313
5.2. RELACIONES DE ÁMBITO ESTATAL	316
5.3. ORGANIZACIÓN DE JORNADAS Y FORMACIÓN	317
5.4. COOPERACIÓN	317
5.5. ACTUACIONES DE DIFUSIÓN	318
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	319

■ CONSIDERACIONES GENERALES

El Síndic de Greuges tiene como función proteger y defender los derechos y las libertades y, con este objetivo, supervisa la actividad de las administraciones, los organismos vinculados y las empresas que prestan servicios de interés general y tiene la potestad de formular recomendaciones para mejorar la actuación de las instituciones mencionadas.

A lo largo del 2013 el Síndic de Greuges ha impulsado la supervisión en 14.354 casos, ha concluido 9.517 expedientes de investigación y ha emitido 3.338 resoluciones con recomendaciones dirigidas al organismo o la administración supervisada. En un 98% de los casos estas recomendaciones han sido formalmente aceptadas y en un porcentaje incluso ligeramente superior ya se han cumplido.

Las quejas sobre materias de política social han sido las más numerosas, en una clara proyección de la crisis económica sobre las personas y también como consecuencia directa de la reducción presupuestaria, a menudo drástica, en las políticas propias del estado del bienestar.

El detalle de todas estas actuaciones y recomendaciones puede consultarse en las páginas siguientes, así como en el espacio web en el que se recogen todas las resoluciones emitidas a lo largo del 2013 (www.sindic.cat).

En este capítulo se quiere poner énfasis sobre las consideraciones y recomendaciones de orden general que se desprenden del conjunto de la actividad llevada a cabo a lo largo del año por el Síndic de Greuges.

ACCESO A LA INFORMACIÓN

En este último año el Síndic ha continuado llevando a cabo una cantidad importante de actuaciones motivadas por la denegación por parte de las administraciones del acceso a una información solicitada por una tercera persona. La ausencia, aún, de una nueva regulación no puede ser la excusa para mantener una dinámica de negación o, cuando menos, para poner obstáculos al ejercicio del derecho de acceso.

Las voluntades expresadas por la totalidad de los grupos parlamentarios en la ponencia que debe culminar los trabajos de elabo-

ración de la Ley de Transparencia, Derecho de Acceso a la Información y Buen Gobierno coinciden y refuerzan las recomendaciones del Síndic formuladas en el informe monográfico que presentó la institución sobre el derecho de acceso. Estamos ante una cuestión esencial para el buen funcionamiento de nuestra democracia. El derecho de acceso debe poderse ejercer sin trabas y directamente, y hay que garantizar que las excepciones al ejercicio de este derecho sean las mínimas. Éstas son bases sin las cuales no es posible ejercer el control democrático de los gobernantes ni desarrollar una buena práctica de participación ciudadana.

Sin embargo, ello contrasta con el hecho de que muchas administraciones e instituciones, independientemente de la adscripción política de su gobierno, imponen aún hoy unas prácticas que dificultan enormemente, o incluso impiden, el derecho de acceso.

A la espera de que el Parlamento apruebe la ley, el Síndic recomienda a todas las administraciones que actúen de acuerdo con los principios que se desprenden de los trabajos de la ponencia parlamentaria y del *Informe sobre el derecho de acceso a la información pública*, sin necesidad de esperar a esta nueva regulación.

En cualquier caso, el Síndic continuará velando por el cumplimiento del derecho de acceso y dando una máxima atención a la resolución de todas las quejas que puedan plantearse sobre esta cuestión.

DERECHO A LA BUENA ADMINISTRACIÓN

Las reclamaciones recibidas por la falta de observancia del procedimiento evidencian la existencia de prácticas administrativas que no tienen en cuenta los principios de objetividad, imparcialidad e igualdad en el trato. Es por ello que hay que recordar que la Administración debe aplicar ineludiblemente el procedimiento preestablecido para resolver una solicitud o para ejercer una potestad determinada, como, por ejemplo, la punitiva en el caso del procedimiento sancionador, y que sólo quien tiene la competencia para regular el procedimiento es quien puede modificarlo.

De la misma forma continúan siendo injustificables los largos plazos de que dispone la Administración para dar respuesta a las demandas presentadas por los ciudadanos o el requerimiento al ciudadano de documentos ya en poder de la Administración. Cabe recordar que la mayor parte de las administraciones de los países de nuestro entorno disponen de plazos de respuesta mucho más breves.

En este año, en una multitud de quejas recibidas se ha puesto de manifiesto el incumplimiento sistemático de los plazos que obligaban a la Administración tanto a efectuar un pago como a resolver de forma singular y explícita un procedimiento iniciado por la persona interesada. Las tensiones de tesorería no justifican el impago de unas obligaciones contraídas por la Administración en favor de terceras personas, ya sean físicas o jurídicas.

El Síndic recomienda a todos los efectos que cuando las tensiones de tesorería se produzcan la Administración explicita documentalmente a la persona interesada un compromiso de pago mediante un calendario aproximado de realización y que previamente establezca una prelación de pagos siguiendo unos criterios razonados y públicos.

En esta misma dirección, es exigible que las administraciones actúen siempre siguiendo el principio que todo procedimiento debe finalizar con una resolución expresa y que ésta debe notificarse en tiempo y forma, de acuerdo con la norma que regula aquel procedimiento. El abuso del silencio administrativo negativo hace que incluso en muchos casos se utilice para intentar finalizar un procedimiento. Esta práctica vulnera el procedimiento administrativo y afecta al derecho a una buena administración.

PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS SOCIALES

El Síndic ha sido emplazado a actuar ante la Administración para requerirle el pago de prestaciones económicas reconocidas y que se corresponden a políticas esenciales del estado del bienestar.

Pese a la confluencia de la crisis económica, por una parte, y la financiación deficitaria de la Generalitat y de las instituciones locales, por la otra –que provocan una disminución de

las partidas presupuestarias y una tensión de tesorería–, cabe recordar que no hay ninguna situación financiera, por precaria que sea, que pueda justificar cruzar determinadas posiciones en detrimento de la protección de los derechos sociales.

Este año, el Síndic ha alertado del riesgo de malnutrición en los niños, que requieren, por su vulnerabilidad, y de acuerdo con las obligaciones de los poderes públicos en la protección de la infancia, una atención especial para evitar situaciones de vulnerabilidad extrema. Las administraciones reaccionaron con rapidez a las recomendaciones formuladas por el Síndic el pasado verano. Pocas semanas después del informe se anunciaron algunas actuaciones, por ejemplo desde el Departamento de Enseñanza, encaminadas a paliar situaciones de máxima precariedad.

Estas medidas aún están en curso y pendientes de valoración, como por ejemplo la dotación de 1,8 millones para becas comedor. Aun así, a fecha de hoy aún hay cuestiones, como los retrasos en el pago de las becas, la unificación de criterios de acceso a las becas comedor o el protocolo de detección, seguimiento y respuesta ante la malnutrición, que están pendientes. Paradójicamente, son medidas de bajo coste económico, pero de una trascendencia enorme para paliar esta problemática. Estos hechos llevan al Síndic a recomendar a los organismos afectados (consejos comarcales, departamentos de Enseñanza, Bienestar y Familia y Salud) que no retrasen más estas medidas. En este sentido, el Departamento de Salud ha informado recientemente que, conjuntamente con el Servicio Catalán de la Salud, se está trabajando en un documento de ampliación y de desarrollo del protocolo para la detección y el seguimiento de situaciones de especial dificultad en la alimentación de niños, coordinadamente con el Departamento de Bienestar Social y Familia y con el Departamento de Enseñanza, así como con la colaboración de la Sociedad Catalana de Pediatría. Estas medidas deben contribuir a mejorar la detección de las situaciones de malnutrición infantil.

Otro ejemplo de reacción de la Administración a propuestas del Síndic de Greuges está relacionado con la pobreza energética y, más particularmente, con la propuesta de la tregua

invernal y de la creación de una comisión de trabajo con todos los actores liderada por la Generalitat. Ciertamente, esta consideración tiene que ver más con la rapidez de la respuesta que con los resultados que esta respuesta haya tenido. Habrá que esperar a que transcurran algunos meses para su valoración posterior.

En cualquier caso, el Síndic recomienda que todas las instituciones y empresas implicadas incorporen esta cuestión en sus agendas de trabajo para poder definir una acción política sobre la pobreza energética; una política que hoy en día falta, pese a que son decenas de miles las personas que, debido a la precariedad económica, requieren de esta acción pública.

El volumen más importante de actuaciones del Síndic en materia social ha continuado siendo el relativo a la gestión de la renta mínima de inserción. A pesar de que puede interpretarse como buena noticia el hecho de que el número de quejas nuevas sobre esta materia no se haya incrementado significativamente en relación con años anteriores, hay que ver con preocupación los cientos de actuaciones que el Síndic no ha podido resolver y que están abiertas desde el 2012 y los meses finales del 2011.

En los últimos meses se ha apreciado una reanudación en el pago de muchos expedientes que habían quedado suspendidos de forma injustificada. Aun así, se constata que, pese a que se efectúa la reanudación, se mantienen unas cantidades pendientes de pago en concepto de retrasos que son muy importantes para las personas afectadas, dada su situación de precariedad económica y de privaciones materiales básicas.

El Síndic ha sugerido al Departamento de Trabajo, Industria y Ocupación que cuando se deniegue la prestación solicitada, o bien se suspenda o se extinga la concedida, se realice de forma precisa y diligente. Hasta ahora se ha hecho de forma poco precisa y poco clara, sin concretar circunstancias ni datos particulares tenidos en cuenta y, además, con un retraso considerable. Esta forma de proceder deja a la persona en situación de indefensión. Por ello, el Síndic sugiere al Departamento que tramite todos los expedientes de acuerdo con el procedimiento normativo, especialmente en cuanto al cumplimiento de plazos y la justificación individualizada y argumentada de cada decisión.

La recomendación del Síndic de proceder de forma urgente a la reforma normativa que el Gobierno ha anunciado sobre la renta mínima de inserción se considera de cumplimiento imprescindible para corregir todas las carencias detectadas y atender efectivamente las necesidades básicas de todas las personas.

En cuanto al derecho a la vivienda, cabe señalar el silencio y, por lo tanto, la negativa implícita de la sociedad de gestión de activos procedentes de la reestructuración bancaria – SAREB – a la propuesta del Síndic de destinar un mínimo del 30% de las viviendas de que dispone a alquiler social. De la misma forma, se continúa sin atender la demanda del Síndic de que las Cortes españolas modifiquen la Ley de Haciendas Locales para garantizar que ninguna persona que tenga que afrontar una ejecución hipotecaria deba pagar el impuesto de la plusvalía municipal. Cabe destacar, positivamente y como contraste, la reacción de muchos ayuntamientos, que han aceptado la sugerencia del Síndic sobre esta cuestión y han encontrado soluciones provisionales para evitar que las personas afectadas tengan que hacer frente a un nuevo gasto motivado por el pago de este impuesto.

El Síndic emplaza a todas las instituciones a continuar trabajando para lograr la modificación de la Ley de Haciendas locales, de forma que se declaren exentas de este impuesto las transmisiones de viviendas habituales derivadas de una ejecución hipotecaria. En concreto, el Parlamento de Cataluña debería impulsar la tramitación al Congreso de Diputados de la Proposición de Ley que envió el 31 de julio del 2012 y que aún está pendiente de debate.

De las muchas consultas y quejas recibidas en el Síndic en materia de consumo, la comercialización de las participaciones preferentes ha tenido un protagonismo especial, por la extracción social de muchas de las personas afectadas. Estos casos ponen al descubierto tanto la desprotección que sufre el consumidor de determinados productos financieros, a causa de posiciones y prácticas abusivas de determinados operadores financieros, como de carencias graves en la regulación de determinados productos por parte de los organismos competentes. Las evidencias de estas prácticas eran tan contundentes en el caso del cambio de preferentes de Caixa Laietana por acciones de Bankia que el Síndic trasladó el caso a la Fiscalía.

El Síndic recomienda una serie de medidas para prevenir situaciones de este alcance en el futuro; entre ellas, mejorar la forma en la que actúan los organismos reguladores y supervisores, facilitar información suficiente y comprensible a los consumidores sobre estos productos e impulsar una educación financiera de los ciudadanos.

Las recomendaciones para paliar las demoras para acceder al sistema de salud público han protagonizado una parte muy importante de la actuación del Síndic ante el Departamento de Salud. Debe ponerse fin a la cronificación de un tiempo de espera superior al tiempo garantizado, y aún más cuando la incorporación a la lista de espera se produce después de visitas previas a especialistas y pruebas diagnósticas que requieren, a su vez, su tiempo y que a menudo se realizan en plazos de espera excesivos y poco razonables.

El Síndic ha sugerido que se proporcione a los pacientes la fecha, aunque sea aproximada, de intervención y el número de orden dentro de la lista de espera, como expresión de una práctica de transparencia y garantía de planificación.

El Departamento ha informado al Síndic de la inclusión de esta posibilidad como opcional en la nueva aplicación informática. Otro aspecto que cabe destacar es la valoración que se hará de oficio sobre el impacto en la calidad de vida del paciente que tendrá el tiempo de espera. Eso tiene que servir para ayudar a fijar criterios de priorización en las listas de espera.

El Síndic recuerda que es imprescindible que el Departamento supervise rigurosamente los servicios de los centros concertados al igual que con los públicos, ya que no puede rehuir su responsabilidad en la prestación de dichos servicios.

Las restricciones presupuestarias en materia de salud han tenido un impacto especialmente importante en la prestación farmacéutica. En opinión del Síndic, en la nueva regulación impulsada por el Gobierno español sobre las condiciones de financiación pública de los medicamentos no se ha ponderado lo suficiente el hecho de que el mayor consumo de fármacos pueda recaer en personas que, precisamente debido a su enfermedad, se encuentren en una situación económica comprometida, por ejemplo por haber tenido que dejar su actividad laboral por la enfermedad.

Tras constatar que el copago de la medicación hospitalaria de dispensación ambulatoria puede comprometer la salud de las personas afectadas, el Síndic recomienda que se regule la farmacia gratuita, aunque ésta sea a cargo del Catsalut, para suavizar una aplicación taxativa del marco normativo del Gobierno español.

El impacto negativo que ha provocado la reducción presupuestaria se ha notado especialmente en las prestaciones económicas por cuidados en el entorno familiar, así como en las prestaciones vinculadas al servicio residencial. El origen de las modificaciones en materia de dependencia hay que buscarlo básicamente en el Real Decreto 20/2012, de 13 de julio, que prevé una reducción del 15% del importe mensual y la posibilidad de una suspensión del pago de la prestación hasta un máximo de dos años.

Aunque la Generalitat no quiso aplicar la facultad de incrementar la reducción e informó que no aplicaría la suspensión hasta el plazo máximo de los dos años, lo cierto es que sólo muy recientemente se ha comenzado a observar, en algunas comunicaciones, una tímida reanudación de algunos pagos.

Igualmente grave es la suspensión de la prestación vinculada al servicio residencial. La afectación de esta medida impide la atención adecuada de muchas personas dependientes. Por ello son inaplazables las medidas de la Administración para garantizar el acceso de las personas dependientes al servicio más adecuado a cada caso sin que ello comprometa su calidad.

La desigualdad social tiene en la educación una proyección que a menudo no se evita, ni tan solo se amortigua. El efecto de la crisis económica ha derivado en la dificultad creciente de familias para satisfacer las cuotas de las actividades escolares complementarias de sus hijos. La constatación, a partir de las quejas, que en centros educativos concertados no siempre existe una diferenciación efectiva y clara entre el horario lectivo y la hora complementaria, y la práctica observada en algún centro de no permitir que el alumno continúe en el aula si la familia no ha satisfecho el coste de aquella actividad alertan del riesgo que estas actividades complementarias sean un ámbito de nueva generación de desigualdad educativa.

Para evitar esta posibilidad, el Síndic recomienda que el Departamento de Enseñanza regule de forma urgente las actividades complementarias escolares, así como las ayudas para fomentar su acceso, sobre todo en el caso de los niños con más privaciones. También sugiere que se garantice la diferenciación clara entre las actividades complementarias y las actividades lectivas en lo que concierne a su contenido curricular y que se impida que esta hora complementaria se destine a reforzar el currículum oficial, por el agravio que ello comporta a todos los alumnos de la escuela pública que no disponen de esta hora y por la discriminación añadida a los alumnos de la concertada que puedan quedar excluidos de la misma por razones económicas.

LIBERTADES Y CALIDAD DEMOCRÁTICA E INSTITUCIONAL

El año culmina con una serie de anuncios sobre futuras modificaciones normativas que inciden directamente sobre la regulación del ejercicio de las libertades democráticas. Sobre todas estas cuestiones el Síndic ha abierto vías de seguimiento y análisis y, si procede, emplazará a las instituciones competentes a impulsar las actuaciones oportunas para evitar lesiones de derechos.

También el 2013 se ha caracterizado por nuevas medidas que han incidido directamente en el ámbito de la Administración de Justicia. Éstas, lejos de resolver algunas carencias materiales, organizativas y de personal que este ámbito arrastraba desde hacía años, parece que consolidarán la sobrecarga existente de los juzgados e incrementarán aún más unos retrasos difícilmente compatibles con el ejercicio de una justicia rápida y diligente. La desaparición de la figura de los denominados *jueces sustitutos* y *magistrados suplentes*, que en Cataluña afecta a 270 personas, abre serias dudas sobre el ahorro que puede suponer y garantiza un colapso por la saturación de los juzgados, dada la sobrecarga de los jueces y magistrados titulares.

Han sido varias las quejas ante el Síndic en torno a la regulación de las tasas en el ámbito de la Administración de Justicia, la otra medida impulsada por el Gobierno español en este campo. El Síndic de Greuges sugirió al Defensor del Pueblo que estudiase el caso y llevase a

cabo las actuaciones oportunas para garantizar el derecho de acceso a la tutela judicial efectiva y, concretamente, que interpusiese un recurso de inconstitucionalidad por la afectación directa de los artículos 24 y 9.2 de la Constitución. Aun así, la defensora del pueblo no presentó recurso alguno.

En el marco del proceso de recentralización, el Síndic no puede dejar de mencionar la presentación, por parte del Gobierno español, del informe CORA. Tal y como el Síndic ya evidenció en su día este informe parte de unos apriorismos y errores de cálculo que invalidan algunas de sus conclusiones y recomendaciones. En algún caso, incluso algunas de estas propuestas tendrían un resultado contrario a la racionalización y ahorros necesarios.

En cuanto a la sugerencia de eliminar los defensores autonómicos, el Síndic vuelve a denunciar que este hecho va asociado, en primer lugar, a una disminución de las garantías de los derechos de los ciudadanos y, en segundo lugar, a una mayor ineficiencia. La posible desaparición de instituciones que trabajan desde la proximidad y la sustitución por otras que actúan de forma centralizada desde la distancia no puede hacer prever ningún ahorro. El Síndic ya constató que los datos económicos que sustentaban el informe del Gobierno no respondían a datos reales ni ajustados a la verdad. Entre otras observaciones posibles, cabe señalar que el coste que este informe atribuye a cada actuación del Síndic es tres veces superior al coste real.

En cualquier caso, el Síndic recuerda las consideraciones y recomendaciones aprobadas por organismos internacionales (Resolución de la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa, de octubre de 2013, y Informe Congreso de los Poderes Locales y Regionales, de octubre de 2011) y que no deberían ser ignoradas por el Gobierno de España a la hora de plantear, en el marco del estado autonómico, cualquier propuesta de rediseño de las instituciones de defensa de derechos.

Paradójicamente a los esfuerzos de racionalización que el Gobierno de España manifiesta buscar, el año culmina sin que el Defensor del Pueblo haya atendido aún la propuesta del Síndic de Greuges de firmar un convenio de colaboración para dar cumplimiento al artículo 3.b de la Ley 24/2009, de 23 de

diciembre, del Síndic de Greuges. Ello comporta una evidente ineficiencia en la supervisión de la Administración General del Estado en Cataluña y una duplicidad en alguna de las actuaciones que afectan a la Administración local y de la Generalitat.

REFLEXIÓN FINAL

Finalmente, cabe destacar los buenos resultados que se van obteniendo en el contexto de la acción de investigación del Síndic en combinación con la creciente colaboración de la institución con las administraciones.

Uno de los resultados es la aceptación tan elevada por parte de las administraciones y los organismos supervisados de las recomendaciones formuladas por el Síndic y la ausencia de situaciones de obstaculización a las labores de investigación que desempeña la institución.

Sin embargo, es necesario dar más celeridad a la resolución de los problemas que los ciudadanos presentan al Síndic. Se precisan mecanismos más ágiles de relación con la Administración y un acceso más inmediato a la información de que dispone cuando es relevante para la investigación llevada a cabo por el Síndic de Greuges. En este sentido, se valora muy positivamente la mayor agilidad obtenida en esta relación desde el uso de la tramitación electrónica

con las administraciones locales (ayuntamientos, consejos comarcales y diputaciones) y con los departamentos de Justicia y Enseñanza de la Generalitat. Recomendamos la incorporación del resto de la Administración de la Generalitat a la tramitación electrónica no sólo para dar cumplimiento a lo previsto por la ley, sino especialmente para ganar más celeridad en la comunicación y resolución de los problemas, así como garantizar una mayor eficiencia, dado el ahorro tanto en papel como en envíos postales.

En esta misma dirección, nos proponemos avanzar en la resolución más inmediata de los problemas que los ciudadanos nos confían disponiendo, como lo hacen otras muchas administraciones europeas en sus relaciones con los Ombudsmen respectivos, de una persona de contacto con el Síndic en cada unidad administrativa y organismo supervisado. Sin perjuicio de que la actuación del Síndic en cada una de las quejas se formalice y se traslade al máximo responsable de cada institución, la existencia de esta persona de contacto con capacidad para facilitar información, valorar el problema y trasladar rápidamente la posible solución permitiría al Síndic y a la Administración finalizar más rápidamente la actuación y al ciudadano resolver el problema. Es por ello que recomendamos a todas las administraciones y organismos supervisados que designen a las personas que deberán asumir estas funciones.

■ LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN DATOS

2. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN DATOS DURANTE EL AÑO 2013

El Informe anual del Síndic de Greuges también requiere analizar las principales cifras y estadísticas de la actividad institucional. Las cifras que presenta el Informe no dejan de ser una selección de las más relevantes entre todas las posibles, ya que el objetivo es ayudar a interpretar y valorar la actuación de la institución poniendo los datos al servicio del Informe anual y no al revés.

Las actuaciones del Síndic desde el 2009 reflejan la erosión de los derechos sociales

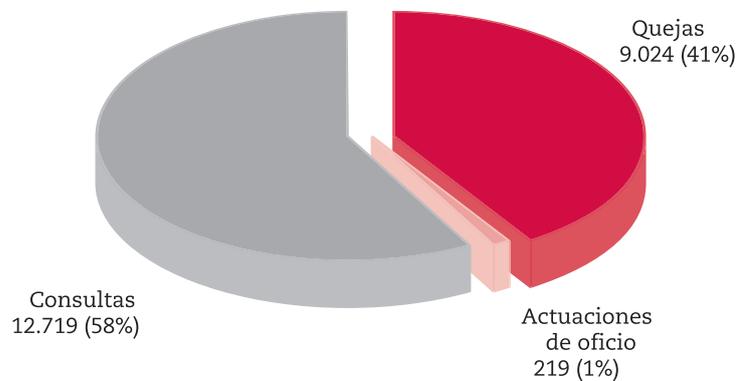
Es oportuno contextualizar los datos del 2013 con los de los años anteriores, de forma que pueda verse cuál es la evolución de la actividad de la institución y cuáles son las tendencias. Esta contextualización va acompañada de la información básica para comprender tanto el tipo de actuación realizada por la institución (quejas, actuaciones de oficio, consultas) como cuáles han sido las principales materias que han sido objeto de tramitación por parte del Síndic, y muy especialmente tener presente qué han representado en número y porcentaje las aportaciones del Síndic de Greuges a la resolución efectiva de las quejas.

1. Actuaciones del Síndic iniciadas en el 2013

	N	%
■ Quejas	9.024	41,1
■ Actuaciones de oficio	219	1,0
■ Consultas	12.719	57,9
Total	21.962	100

2. Actuaciones tramitadas en el 2013

	N	%
Quejas	13.996	51,7
Actuaciones de oficio	358	1,3
Consultas	12.719	47,0
Total	27.073	100



2.1. DATOS POR MATERIA

Las actuaciones del Síndic de Greuges a lo largo del 2013 reflejan las consecuencias sociales de la crisis económica y, particularmente, el impacto de la disminución presupuestaria en las políticas sociales que vertebran el estado de bienestar. El tipo de quejas recibidas y la tendencia al incremento de las quejas, que este año se vuelve a producir, permite establecer una relación entre la actuación del Síndic de Greuges estos últimos años y la erosión progresiva desde el 2009 de los derechos sociales.

Del conjunto de las quejas tramitadas en el 2013, el 39,3% se corresponde a materias de servicios sociales, educación, infancia, salud, trabajo y pensiones; concretamente 5.641

anteriores y que no se habían resuelto aún al inicio del 2013.

Siguiendo con este análisis, el segundo grupo de materia en cuanto al volumen de tramitación de quejas ha sido la relacionada con el procedimiento administrativo, particularmente la potestad sancionadora de la Administración y los tributos. Las actuaciones de cultura y lengua, como ya es habitual en otros años, han sido las que menos han ocupado la labor del Síndic de Greuges.

En las tablas siguientes, de la 4 hasta la 9, puede reseguirse con detalle el número de quejas, actuaciones de oficio y consultas de cada uno de los ámbitos y sus materias. Así, pueden destacarse las cerca de 8.000 actuaciones del Síndic, de un total de 27.000, relacio-

3. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio tramitadas en el Síndic

	2010		2011		2012		2013	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	4.263	39,1	5.465	42,1	6.251	46,5	5.641	39,3
Educación e investigación	1.230	11,3	1.665	12,8	1.634	12,2	1.552	10,8
Infancia y adolescencia	516	4,7	560	4,3	687	5,1	839	5,9
Salud	580	5,3	831	6,4	852	6,3	736	5,1
Servicios sociales	1.773	16,3	2.104	16,2	2.775	20,6	2.200	15,3
Trabajo y pensiones	164	1,5	305	2,4	303	2,3	314	2,2
Administración pública y tributos	2.585	23,8	2.963	22,8	2.982	22,2	4.215	29,4
Administración pública	2.098	19,3	2.366	18,2	2.323	17,3	3.439	24,0
Tributos	487	4,5	597	4,6	659	4,9	776	5,4
Políticas territoriales	2.564	23,6	2.556	19,7	2.243	16,7	1.861	13,0
Medio ambiente	892	8,2	964	7,4	867	6,5	862	6,0
Urbanismo y vivienda	1.672	15,4	1.592	12,3	1.376	10,2	999	7,0
Consumo	528	4,9	552	4,3	1.189	8,8	1.419	9,9
Seguridad ciudadana y justicia	845	7,8	1.249	9,7	717	5,3	1.168	8,1
Cultura y lengua	83	0,8	184	1,4	70	0,5	50	0,3
Total	10.868	100	12.969	100	13.452	100	14.354	100

actuaciones del Síndic de Greuges tramitadas ante las administraciones públicas sobre estas materias, de un total de 14.354. Hay que matizar que estas cifras se corresponden con las quejas recibidas en el Síndic desde el 1 de enero del 2013 hasta finalizar el año, más las recibidas en años

nadas con el procedimiento sancionador, la inclusión social (renta mínima), los tributos y los problemas con telefonía y empresas de electricidad. Es decir, un 5% de materias (5 de 78) acumulan cerca del 30 % de las actuaciones (aproximadamente 8.700) de un total de 27.000.

4. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas tramitadas en 2013 en el ámbito de políticas sociales

4.1. Educación e investigación	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Organización y planificación del sistema escolar	457	22,3	423	29,0	26	27,4	8	1,6
Preinscripción a la educación y centros	398	19,4	274	18,8	27	28,4	97	19,6
Estudios universitarios e investigación	323	15,8	187	12,8	5	5,3	131	26,5
Becas y ayudas	224	10,9	174	11,9	13	13,7	37	7,5
Otras enseñanzas	141	6,9	100	6,9	1	1,1	40	8,1
Derechos y deberes de los alumnos	132	6,4	55	3,8	8	8,4	69	13,9
Necesidades educativas especiales	124	6,1	82	5,6	8	8,4	34	6,9
Profesores	100	4,9	77	5,3	-	-	23	4,6
Assetjament escolar	96	4,7	42	2,9	-	-	54	10,9
Altres	52	2,5	43	3,0	7	7,4	2	0,4
Total	2.047	100	1.457	100	95	100	495	100

4.2. Infancia y adolescencia	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Problemas en las relaciones familiares	376	29,0	146	19,9	24	22,4	206	45,1
Derecho de las familias. Subvenciones y ayudas	247	20,8	196	26,8	4	3,7	47	10,3
Problemas de salud y/o de discapacidad en el niño	146	11,3	107	14,6	7	6,5	32	7,0
Equipos de atención a la infancia y la adolescencia (EAIA)	145	11,2	83	11,3	2	1,9	60	13,1
Centros de menores	118	9,1	67	9,2	26	24,3	25	5,5
Acogimiento familiar y adopciones	97	7,5	50	6,8	12	11,2	35	7,6
Educación en el tiempo libre, ocio y actividades deportivas del niño	67	5,2	34	4,6	7	6,5	26	5,7
Menores inmigrantes no acompañados	31	2,4	14	1,9	12	11,2	5	1,1
Otros	69	5,3	35	4,8	13	12,1	21	4,6
Total	1.296	100	732	100	107	100	457	100

4.3. Salud	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Gestión de los recursos sanitarios (listas de espera, cierre de CAP, reducción de personal)	391	27,0	253	34,9	5	41,7	133	18,7
Prestaciones sanitarias	292	20,2	168	23,2	6	50,0	118	16,5
Disconformidad con el diagnóstico y tratamiento de la enfermedad	283	19,5	90	12,4	-	-	193	27,1
Disconformidad con el trato recibido por el pacient	197	13,6	126	17,4	-	-	71	10,0
Derecho al historial médico y testamento vital	80	5,5	32	4,4	-	-	48	6,7
Salud mental	79	5,5	19	2,6	-	-	60	8,4
Otros	127	8,8	36	5,0	1	8,3	90	12,6
Total	1.449	100	724	100	12	100	713	100

4.4. Servicios sociales	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Inclusión social (renta mínima de inserción y prestaciones no contributivas)	1.932	59,5	1.355	61,9	5	41,7	572	54,7
Personas con discapacidad (subvenciones y ayudas, reconocimientos de grado y accesibilidad)	735	25,6	466	21,3	6	50,0	263	25,2
Tercera edad (subvenciones y ayudas, servicios residenciales y atención domiciliaria)	538	16,6	346	15,8	1	8,3	191	18,3
Sin hogar	33	1,0	15	0,7	-	-	18	1,7
Personas con adicciones	7	0,2	6	0,3	-	-	1	0,1
Total	3.245	100	2.188	100	12	100	1.045	100

4.5. Trabajo y pensiones	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Prestación de paro	328	37,9	79	25,2	-	-	249	45,1
Inserción laboral	235	27,1	130	41,4	-	-	105	19,0
Pensión de jubilación	167	19,3	53	16,9	-	-	114	20,6
Incapacidad laboral	91	10,5	25	8,0	-	-	66	12,0
Expedientes reguladores de ocupación	29	3,3	13	4,1	-	-	16	2,9
Otros	16	1,8	14	4,5	-	-	2	0,4
Total	866	100	314	100	-	-	552	100

5. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas tramitadas en el 2013 en el ámbito de administración pública y tributos

5.1. Administración pública	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Procedimiento sancionador y expropiación forzosa	2.956	58,5	2.262	66,2	5	25,0	689	42,8
Función pública	645	12,8	431	12,6	6	30,0	208	12,9
Procedimiento administrativo	584	11,6	249	7,3	5	25,0	330	20,5
Responsabilidad patrimonial	232	4,6	139	4,1	1	5,0	92	5,7
Participación ciudadana, política y régimen electoral	224	4,4	129	3,8	-	-	95	5,9
Autorizaciones y concesiones	218	4,3	93	2,7	-	-	125	7,8
Contratación administrativa	86	1,7	53	1,6	3	15,0	30	1,9
Subvenciones y ayudas	74	1,5	46	1,3	-	-	28	1,7
Patrimonio de la Administración	30	0,6	17	0,5	-	-	13	0,8
Total	5.049	100	3.419	100	20	100	1.610	100

5.2. Tributos	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Tributos locales	983	72,7	640	82,6	1	100	342	59,4
Tributos estatales	259	19,2	82	10,6	-	-	177	30,7
Tributos autonómicos	110	8,1	53	6,8	-	-	57	9,9
Total	1.352	100	775	100	1	100	576	100

6. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas tramitadas en el 2013 en el ámbito de políticas territoriales

6.1. Medio ambiente	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Contaminación (acústica, odorífera, atmosférica, lumínica o radioeléctrica)	654	53,3	448	52,1	1	50	205	56,3
Gestión de residuos	221	18,0	187	21,7	-	-	34	9,3
Licencias de actividades	174	14,2	121	14,1	1	50	52	14,3
Molestias o maltratos de animales	114	9,3	61	7,1	-	-	53	14,6
Arbolado y jardinería pública	27	2,2	14	1,6	-	-	13	3,6
Subvenciones y ayudas	13	1,5	10	1,2	-	-	3	0,8
Otros	23	1,9	19	2,2	-	-	4	1,1
Total	1.226	100	860	100	2	100	364	100

6.2. Urbanismo, movilidad y vivienda	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Movilidad	314	19,9	219	22,1	-	-	95	16,4
Subvenciones y ayudas a la vivienda (renta básica de emancipación)	288	18,2	199	20,1	2	22,2	87	15,0
Planeamiento y ejecución urbanísticos	290	18,4	177	17,9	3	33,3	110	19,0
Disciplina urbanística e inspección	269	17,0	182	18,4	-	-	87	15,0
Acceso y adquisición de viviendas	195	12,3	104	10,5	3	33,3	88	15,2
Conservación y mantenimiento de viviendas	157	9,9	70	7,1	-	-	87	15,0
Desahucios	37	2,5	17	1,7	-	-	20	3,4
Otros	29	1,8	22	2,2	1	11,1	6	1,0
Total	1.579	100	990	100	9	100	580	100

7. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas tramitadas en el 2013 en el ámbito de consumo

	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Telefonía	1.841	39,0	335	23,9	1	6,7	1.505	45,5
Electricidad	1.066	22,6	485	34,5	2	13,3	579	17,5
Agua	436	9,2	207	14,7	1	6,7	228	6,9
Transportes	420	8,9	146	10,4	6	38,4	268	8,1
Gas	400	8,5	139	9,9	-	-	261	7,9
Administración defensa de consumidores	272	5,8	64	4,6	3	20,0	205	6,2
Otros	291	6,2	28	2,0	2	13,3	261	7,9
Total	4.726	100	1.404	100	15	100	3.307	100

8. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas tramitadas en el 2013 en el ámbito de seguridad ciudadana y justicia

	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Administración de justicia	730	37,8	236	21,7	3	3,7	491	64,3
Actuación de las fuerzas de seguridad	687	35,6	489	45,0	62	76,5	136	17,8
Servicios penitenciarios	515	26,7	362	33,3	16	19,8	137	17,9
Total	1.932	100	1.087	100	81	100	764	100

9. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas tramitadas en el 2013 en el ámbito de cultura y lengua

	Total	%	Quejas	%	AO	%	Consultas	%
Vulneración de los derechos de los catalano-hablantes	41	39,0	19	41,3	1	25,0	21	38,2
Cultura y artes	37	35,2	13	28,3	1	25,0	23	41,8
Vulneración de los derechos de los castellano-hablantes	21	20,0	12	26,1	1	25,0	8	14,5
Otros	6	5,7	2	4,3	1	25,0	3	5,5
Total	105	100	46	100	4	100	55	100

2.2. ESTADO DE LAS ACTUACIONES

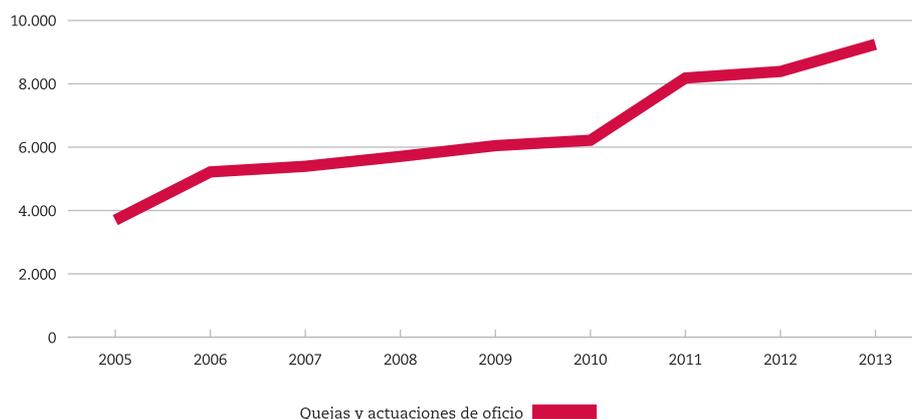
El tiempo de tramitación de las quejas y actuaciones de oficio en los expedientes finalizados en el año 2013 se ha reducido en relación con el año 2012 y se ha situado a 121,75 de media. Si la perspectiva se fija al inicio de mandato puede observarse cómo la reducción ha sido progresiva y notable. Si en el año 2010 se tardó 169,5 días de media para finalizar 6.094 casos, en el año 2013 han sido 121,7 días de media por 9.517 expedientes. Es decir,

se ha logrado una reducción de días de tramitación, pese a que se ha incrementado notablemente (un 56%) el total de tramitaciones finalizadas.

Las nuevas quejas presentadas a lo largo del 2013 por los ciudadanos ante el Síndic de Greuges han sido 9.024, un 10% más que en el año anterior y un 50% más que en el año 2010 (inicio del actual mandato) en que fueron 6.095.

10. Evolución de las quejas y de las actuaciones de oficio del Síndic durant el període 2005-2013

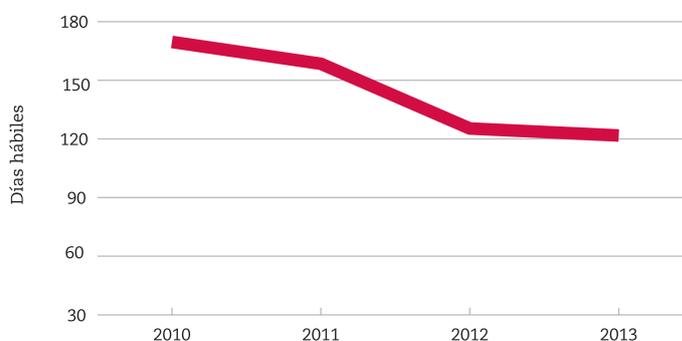
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Quejas	3.617	5.150	5.299	5.610	5.941	6.095	8.065	8.231	9.024
Actuaciones de oficio	81	68	96	97	105	121	115	155	219
Total	3.698	5.218	5.395	5.707	6.046	6.216	8.180	8.386	9.243



11. Tiempo de tramitación de las quejas y actuaciones de oficio finalizadas por año

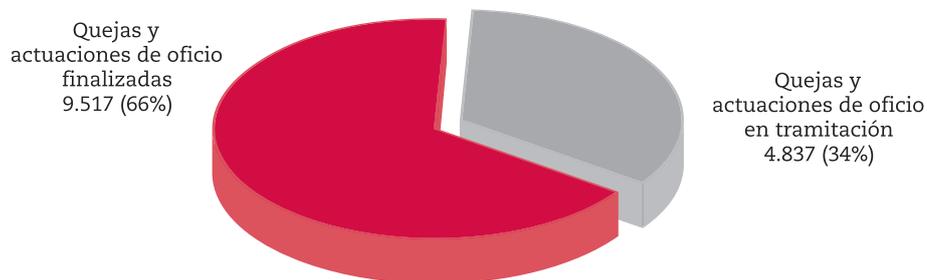
	2010	2011	2012	2013
Media de tiempo de tramitación*	169,6	158,4	125,3	121,8
Expedientes finalizados	6.094	7.821	8.626	9.517

* Días hábiles



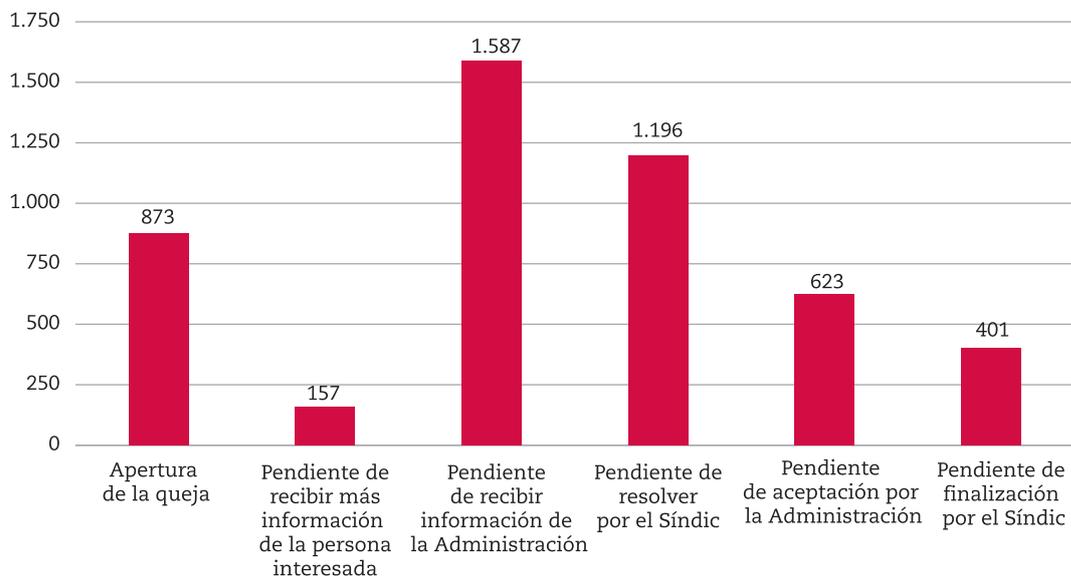
122 días es la media de tiempo desde que una queja entra en el Síndic hasta que se resuelve

12. Situación de las quejas y actuaciones de oficio al finalizar el año 2013



12.1. Quejas y actuaciones de oficio en tramitación

	N	%
Apertura de la queja	873	18,1
Pendiente de recibir más información de la persona interesada	157	3,2
Pendiente de recibir información de la Administración	1.587	32,8
Pendiente de resolver por el Síndic	1.196	24,7
Pendiente de aceptación por la Administración	623	12,9
Pendiente de finalización por el Síndic	401	8,3
Total	4.837	100



No todas las quejas recibidas se aceptan a trámite ni de todas las aceptadas se desprende una actuación irregular de la Administración. Un porcentaje pequeño de quejas no se admiten por algunos de los supuestos que prevé la ley. De las que se admiten, que son la gran mayoría, hay que esperar a finalizar la tramitación de la queja para determinar si existe o no irregularidad en la actuación de la Administración.

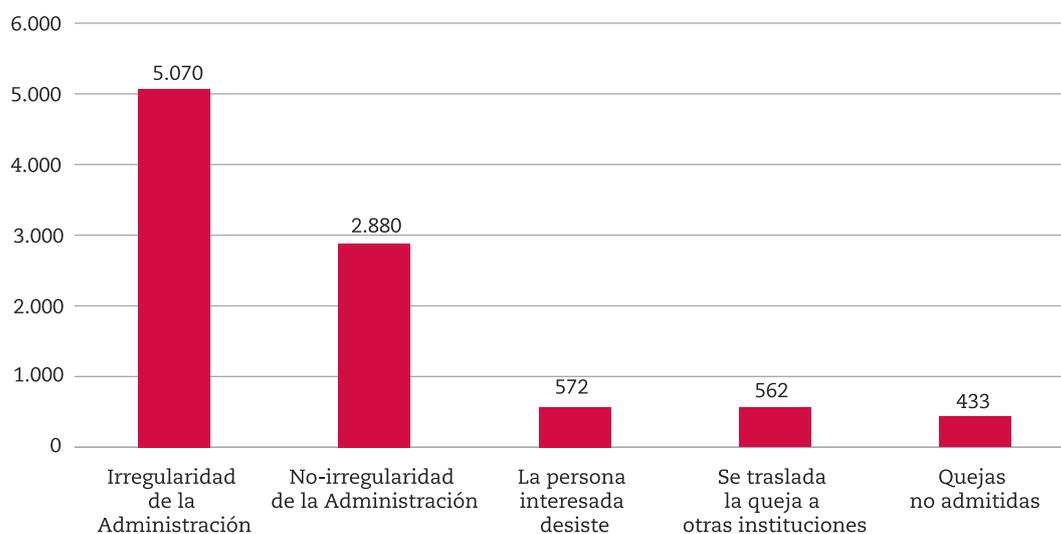
En un 30,3% de las quejas y actuaciones de oficio finalizadas en el año 2013 después de la investigación, no se ha apreciado irregularidad alguna en la actuación de la Administración. En otro porcentaje también limitado, acerca del 6%, se ha producido un desistimiento del interesado, y en otro porcentaje similar la queja ha

sido trasladada a otros organismos, por ejemplo, al Defensor del Pueblo, al Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, a la Fiscalía o a los defensores locales, y por lo tanto, no se sabe si finalmente lo que la motivó suponía una irregularidad de la Administración o no.

De las quejas finalizadas en el año 2013 (9.517) en un 30,3% de los casos no se ha apreciado irregularidad alguna de la Administración

12.2. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

	N	%
Irregularidad de la Administración	5.070	53,3
No-irregularidad de la Administración	2.880	30,3
La persona interesada desiste	572	6,0
Se traslada la queja a otras instituciones	562	5,9
Quejas no admitidas	433	4,5
Total	9.517	100



Del conjunto de quejas y actuaciones de oficio finalizadas con sugerencias, después de constatar alguna irregularidad en la actuación del organismo supervisado, cabe destacar el elevado porcentaje de aceptación por parte de estas instituciones de las sugerencias y recomendaciones efectuadas por el Síndic.

En un 98% de los casos la Administración acepta las sugerencias del Síndic

En un 98% de los casos, la Administración o la empresa destinataria de las actuaciones acepta de forma total o parcial las sugerencias efectuadas y, por lo tanto, encarrila la solución del problema que el ciudadano ha confiado al Síndic para su resolución. En este punto, cabe remarcar que también se ha producido un incremento de las aceptaciones por parte de la Administración de las recomendaciones del Síndic en referencia al año anterior, que a pesar de ser muy importante se situó cerca del 94%. En cualquier caso, lo que es destacable es que sólo en un 2% de los casos en los que el Síndic formula sugerencias con el objetivo de solucionar los problemas planteados por el ciudadano, éstas no son aceptadas por la Administración.

La aceptación de las sugerencias es, en todo caso, la decisión previa a la resolución efectiva del problema. Cuando una persona confía al Síndic su queja lo que finalmente espera es, básicamente, la resolución del problema que la originó. Pues bien, la cantidad de problemáticas que después de la actuación del Síndic se han resuelto de forma efectiva se aproxima de

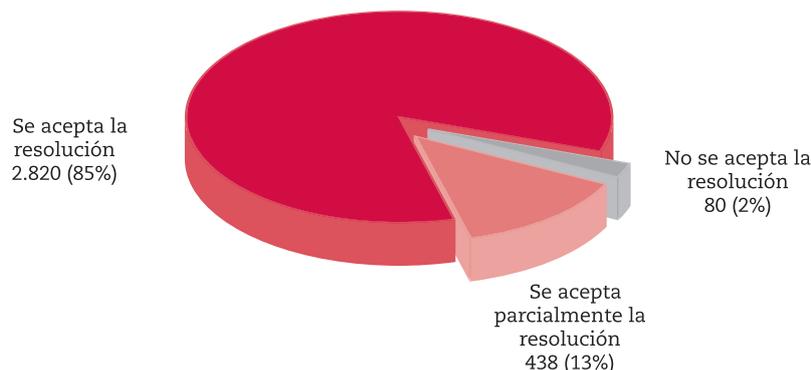
nuevo a la práctica totalidad de los casos en los que la Administración ha aceptado las sugerencias. La valoración del grado de cumplimiento se realiza mediante un seguimiento específico de cada caso, tanto con la persona que ha presentado la queja como con la Administración.

Del 2005 al 2013 se ha pasado de 3.698 quejas y actuaciones de oficio a 9.243

Del seguimiento finalizado en fecha 31 de diciembre del 2013 (3.008 casos) se constata que sólo en un caso se ha producido un incumplimiento de las resoluciones previamente aceptadas. En un 41,8% se ha cumplido la resolución previamente aceptada. Y en un 57,5% de las quejas el problema se ha resuelto tan pronto la Administración ha tenido conocimiento de que el Síndic había iniciado la investigación. En el año 2013 esta circunstancia se produjo en 1.732 quejas, que resolvió la Administración al inicio de la intervención del Síndic.

Eso significa que de un total de 5.070 situaciones en las que se habían detectado irregularidades, se han dado soluciones efectivas en 3.007 casos, lo que representa un 59,3% de todas las irregularidades detectadas. El resto de casos está aún en seguimiento, dada la proximidad de la fecha en la que se emitió la resolución del Síndic, pero en cualquier caso no existen motivos para pensar que los porcentajes de resolución efectiva de estos casos varíen significativamente de aquellos cuyo seguimiento ya se ha finalizado.

13. Aceptación de las sugerencias del Síndic en quejas y actuaciones de oficio tramitadas en el 2013

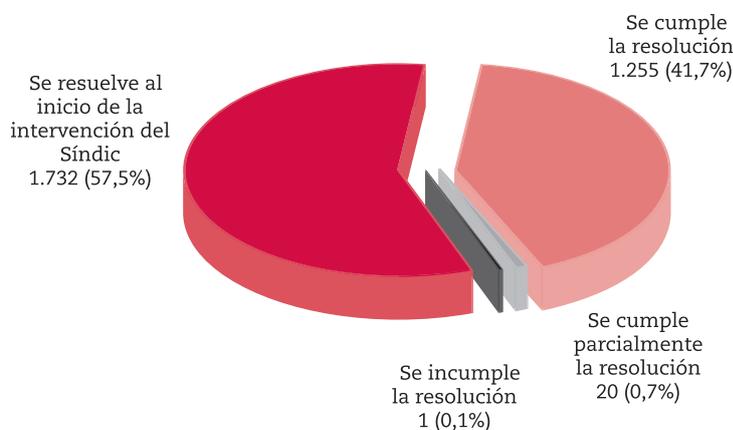


El elevado porcentaje de soluciones que las administraciones acaban implantando refleja la buena colaboración que, en general, existe entre los organismos supervisados y el Síndic, con el objetivo común de consolidar los principios de buena administración; una buena

administración que se va forjando, en parte, gracias al ejercicio democrático que los ciudadanos realizan con la defensa de sus derechos mediante, entre otros, la presentación de sus quejas al Síndic para que estudie las posibles vulneraciones de los derechos que se hayan podido producir.

14. Solución a las quejas y actuaciones de oficio tramitadas en el Síndic durante el año 2013

	Total		Se resuelve al inicio de la intervención		Se cumple la resolución		Se cumple parcialmente la resolución		Se incumple la resolución		En seguimiento del grado de cumplimiento	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	1.740	100	720	41,4	453	26,0	19	1,1	-	-	548	31,5
Educación e investigación	655	100	133	20,31	229	35,0	5	0,7	-	-	288	44,0
Infancia y adolescencia	258	100	48	18,6	43	16,7	12	4,6	-	-	155	60,1
Salud	272	100	208	76,4	35	12,9	1	0,4	-	-	28	10,3
Servicios sociales	508	100	287	56,5	145	28,5	1	0,2	-	-	75	14,8
Trabajo y pensiones	47	100	44	93,6	1	2,1	-	-	-	-	2	4,3
Administración pública y tributos	1.813	100	334	18,4	150	8,3	-	-	-	-	1.329	73,3
Administración pública	1.724	100	273	15,8	133	7,7	-	-	-	-	1.318	76,4
Tributos	89	100	61	68,5	17	19,1	-	-	-	-	11	12,4
Políticas territoriales	509	100	334	65,6	101	19,9	-	-	1	0,2	73	14,3
Medio ambiente	207	100	132	63,8	47	22,7	-	-	-	-	28	13,5
Urbanismo y vivienda	302	100	202	66,9	54	17,9	-	-	1	0,3	45	14,9
Consumo	483	100	307	63,6	157	32,5	-	-	-	-	19	3,9
Seguridad ciudadana y justicia	436	100	32	7,4	392	89,9	1	0,2	-	-	11	2,5
Cultura y lengua	9	100	5	55,6	2	22,2	-	-	-	-	2	22,2
Total	4.990	100	1.732	34,7	1.255	25,1	20	0,4	1	0,1	1.982	39,7



En muchos casos la Administración resuelve el problema justo al inicio de la intervención del Síndic

2.3. PERFIL DE LOS USUARIOS

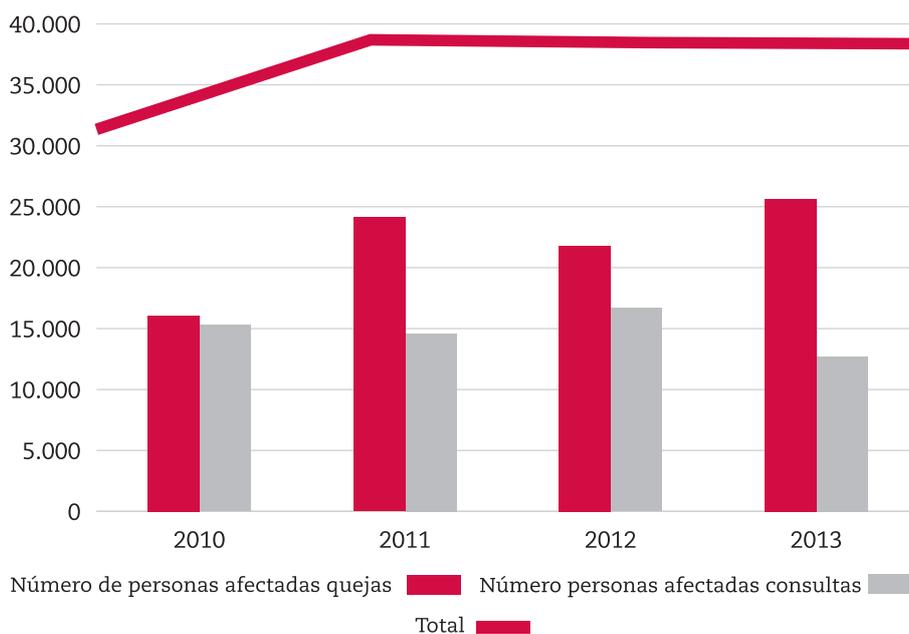
Del análisis de los impulsores de las quejas se observa que mayoritariamente son personas físicas, a pesar de que en un pequeño porcentaje, cerca del 4%, la queja ha sido promovida por algún organismo o entidad.

Mayoritariamente, quienes han promovido la queja han sido hombres, en una proporción

próxima al 60%. Esta tendencia se invierte cuando la queja tiene que ver con alguna problemática vinculada a las políticas de bienestar. En estos casos, la proporción casi se invierte, y es especialmente claro en quejas relacionadas con protección de la infancia, educación y servicios sociales.

15. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas iniciadas en el 2013

	2010	2011	2012	2013
Número de personas afectadas en las quejas	16.056	24.116	21.801	25.660
Número de personas afectadas en las consultas	15.288	14.579	16.667	12.714
Total	31.344	38.695	38.468	38.374

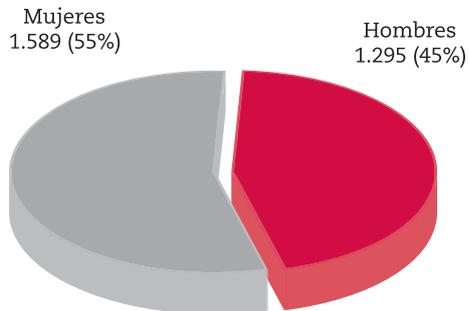


16. Tipo de persona que presenta las quejas iniciadas en el 2013

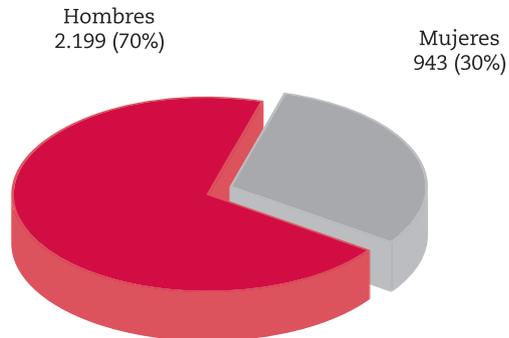
	N	%
Persona física	8.658	95,9
Persona jurídica	366	4,1
Total	9.024	100

17. Promotores de queja según género y materia

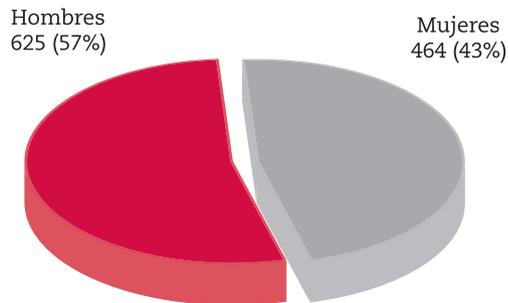
Políticas sociales



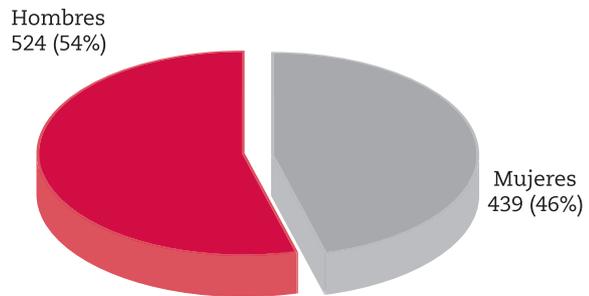
Administración pública y tributos



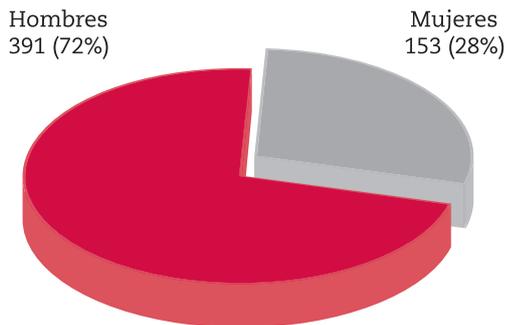
Políticas territoriales



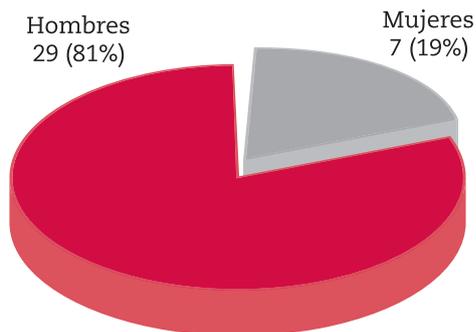
Consumo



Seguridad ciudadana y justicia



Cultura y lengua



Las mujeres son quienes impulsan más quejas relacionadas con posibles afectaciones a los derechos sociales

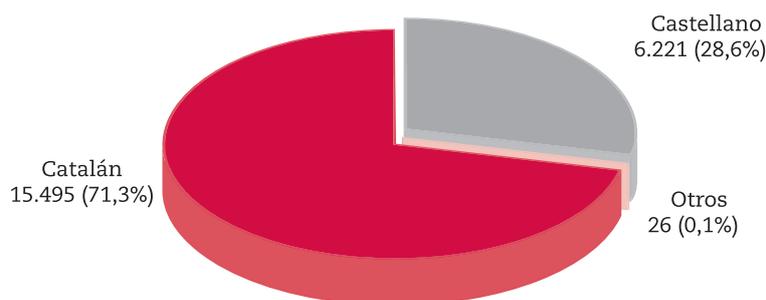
18. Quejas iniciadas durante el año 2013 por materia según género

	Mujeres		Hombres		Total	
	N	%	N	%	N	%
Políticas sociales	1.589	55,1	1.295	44,9	2.884	100
Educación e investigación	365	56,5	281	43,5	646	100
Infancia y adolescencia	286	59,0	199	41,0	485	100
Salud	201	52,1	185	47,9	386	100
Servicios sociales	613	56,7	469	43,3	1.082	100
Trabajo y pensiones	124	43,5	161	56,5	285	100
Administración pública y tributos	943	30,0	2.199	70,0	3.142	100
Administración pública	740	28,7	1.841	71,3	2581	100
Tributos	203	36,2	358	63,8	561	100
Políticas territoriales	464	42,6	625	57,4	1.089	100
Medio ambiente	190	40,0	285	60,0	475	100
Urbanismo y vivienda	274	44,6	340	55,4	614	100
Consumo	439	45,6	524	54,4	963	100
Seguridad ciudadana y justicia	153	28,1	391	71,9	544	100
Cultura y lengua	7	19,4	29	80,6	36	100
Total	3.595	41,5	5.063	58,5	8.658*	100

* A este total deben añadirse quejas que han sido presentadas por personas jurídicas.

19. Lengua empleada en la presentación de las quejas y consultas iniciadas en el 2013

	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Catalán	7.104	78,7	8.391	66,0	15.495	71,3
Castellano	1.909	21,2	4.313	33,9	6.222	28,6
Aranés	2	0,0	2	0,0	4	0,0
Otros	9	0,1	13	0,1	22	0,1
Total	9.024	100	12.719	100	21.743	100

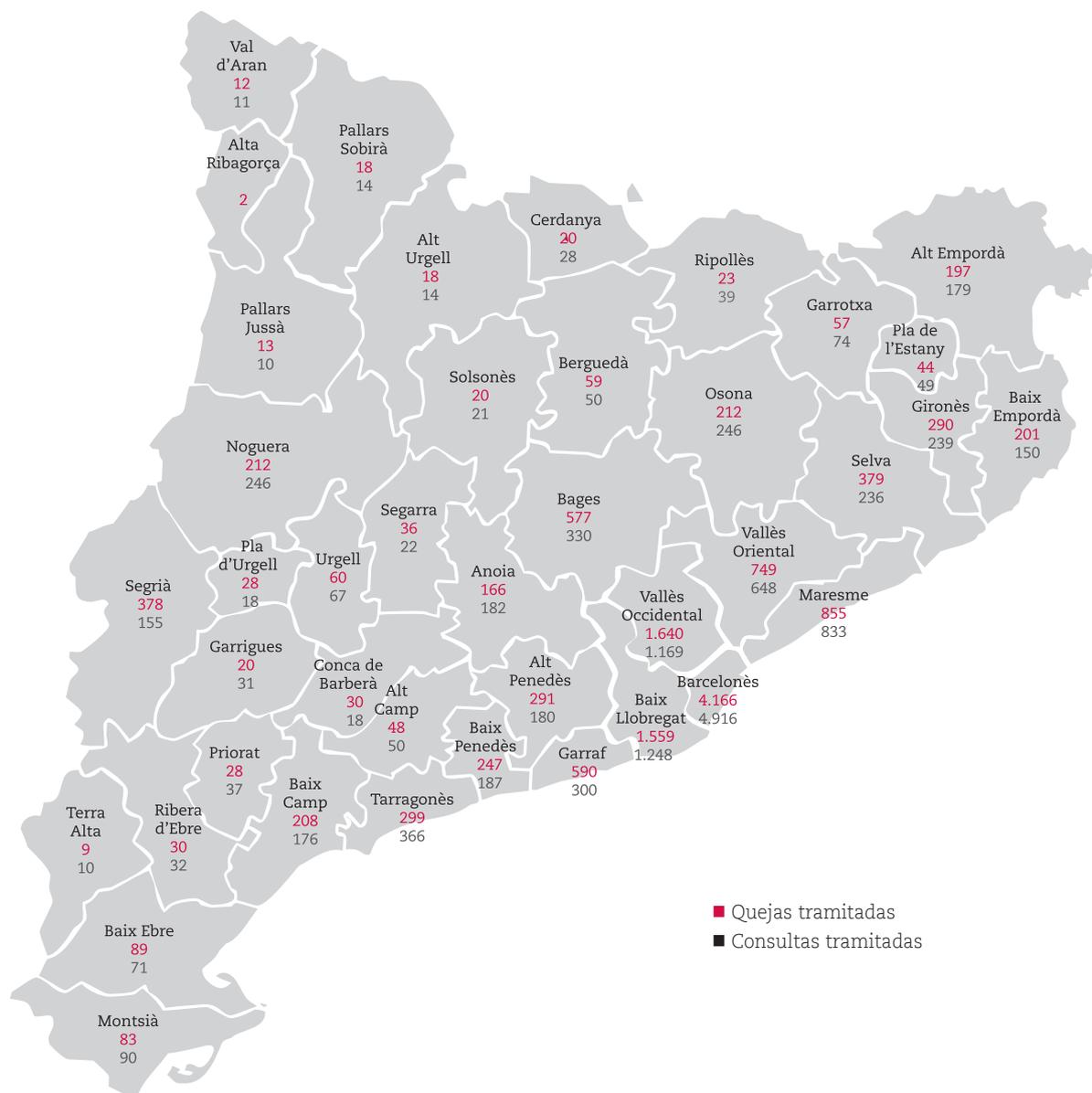


20. Procedencia comarcal de los promotores de las quejas y consultas tramitadas en el 2013

Comarca	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Alt Camp	48	0,3	50	0,4	98	0,4
Alt Empordà	197	1,4	179	1,4	376	1,4
Alt Penedès	291	2,1	180	1,4	471	1,8
Alt Urgell	18	0,1	14	0,1	32	0,1
Alta Ribagorça	2	0,0	-	0,0	2	0,0
Anoia	166	1,2	182	1,5	348	1,3
Bages	577	4,2	330	2,6	907	3,4
Baix Camp	208	1,5	176	1,4	384	1,5
Baix Ebre	89	0,6	71	0,6	160	0,6
Baix Empordà	201	1,5	150	1,2	351	1,3
Baix Llobregat	1.559	11,3	1.248	10,0	2.807	10,7
Baix Penedès	247	1,8	187	1,5	434	1,6
Barcelonès	4.166	30,2	4.916	39,2	9.082	34,5
Berguedà	59	0,4	50	0,4	109	0,4
Cerdanya	20	0,1	28	0,2	48	0,2
Conca de Barberà	30	0,2	18	0,1	48	0,2
Garraf	590	4,3	300	2,4	890	3,4
Garrigues	20	0,1	31	0,2	51	0,2
Garrotxa	57	0,4	74	0,6	131	0,5
Gironès	290	2,1	239	1,9	529	2,0
Maresme	855	6,2	833	6,6	1.688	6,4
Montsià	83	0,6	90	0,7	173	0,7
Noguera	39	0,3	32	0,3	71	0,3
Osona	212	1,5	246	2,0	458	1,7
Pallars Jussà	13	0,1	10	0,1	23	0,1
Pallars Sobirà	18	0,1	14	0,1	32	0,1
Pla d'Urgell	28	0,2	18	0,1	46	0,2
Pla de l'Estany	44	0,3	49	0,4	93	0,4
Priorat	28	0,2	37	0,3	65	0,2
Ribera d'Ebre	30	0,2	32	0,3	62	0,2
Ripollès	23	0,2	39	0,3	62	0,2
Segarra	36	0,3	22	0,2	58	0,2
Segrià	378	2,7	155	1,2	533	2,0
Selva	379	2,7	236	1,9	615	2,3

Comarca	Quejas		Consultas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Solsonès	20	0,1	21	0,2	41	0,2
Tarragonès	299	2,2	366	2,9	665	2,5
Terra Alta	9	0,1	10	0,1	19	0,1
Urgell	60	0,4	67	0,5	127	0,5
Val d'Aran	12	0,1	11	0,1	23	0,1
Vallès Occidental	1.640	11,9	1.169	9,3	2.809	10,7
Vallès Oriental	749	5,4	648	5,2	1.397	5,3
Total	13.790	100	12.528	100	26.318	100

* Se excluyen de este recuento las actuaciones de oficio. De las 13.996 quejas tramitadas, 206 no proceden de Cataluña. De 12.719 consultas, 191 provienen de otras comunidades autónomas o estados



2.4. TRAMITACIÓN CON ADMINISTRACIONES Y EMPRESAS

En este apartado se analiza para cada administración, organismo y empresa que ha sido objeto de supervisión por parte del Síndic el estado de la tramitación y, en el supuesto de que haya finalizado, cuál ha sido su resultado. La información compilada en las siguientes tablas permite ver para cada administración en cuántos casos no se ha detectado irregularidad alguna; en cuántos, sí, y en este último supuesto en qué grado se ha aceptado la resolución emitida por el Síndic.

Al final del apartado se presentan todas las actuaciones que han sido trasladadas a otros organismos, bien por cuestiones de competencia o bien por la voluntad del promotor, como en el caso de los traslados a los defensores locales.

Los datos muestran que es la Administración de la Generalitat la principal destinataria de las actuaciones del Síndic, con más de 7.000 casos. La siguen las administraciones locales, con 3.550 actuaciones. Los ayuntamientos, con poco más de 3.000 casos, concentran la mayoría de las actuaciones dirigidas a la Administración local. Cabe destacar que de los 947 municipios que tiene Cataluña, 422 han sido objeto de la supervisión del Síndic a partir de alguna queja o actuación de oficio de la que eran destinatarios.

En el caso de las empresas, son las compañías eléctricas las que aglutinan la mayor parte de actuaciones del Síndic, seguidas por las de telefonía. En cualquier caso, se concluye que las actuaciones sobre empresas son las que, con diferencia, presentan menos irregularidades. Un 37,5 % de no-irregularidades, ante un 14,5% de la Generalitat y un 22,7% de las administraciones locales.

21. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los departamentos de la Generalitat de Cataluña durante el año 2013

	Total	Se está tramitando	Finalizadas					Otras formas de finalizar
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	
Departamento de la Presidencia	19 100%	10 52,6%	-	-	2 10,5%	-	7 36,8%	-
Departamento de Agricultura, Ganadería, Pesca, Alimentación y Medio Natural	43 100%	18 41,9%	9 20,9%	8 18,6%	-	-	8 18,6%	-
Departamento de Bienestar Social y Familia	1.093 100%	460 42,1%	144 13,2%	136 12,4%	115 10,5%	11 1,0%	220 20,1%	7 0,6%
Departamento de Cultura	9 100%	4 44,4%	3 33,3%	1 11,1%	-	-	1 11,1%	-
Departamento de Economía y Conocimiento	162 100%	36 22,2%	47 29,0%	51 31,5%	2 1,2%	-	24 14,8%	2 1,2%
Departamento de Empresa y Ocupación	1.205 100%	735 61,0%	203 16,8%	137 11,4%	16 1,3%	4 0,3%	96 8,0%	14 1,2%
Departamento de Enseñanza	1.135 100%	488 43,0%	99 8,7%	199 17,5%	229 20,2%	13 1,1%	103 9,1%	4 0,4%
Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales	34 100%	2 5,9%	4 11,8%	3 8,8%	2 5,9%	-	23 67,6%	-
Departamento de Interior	1.846 100%	97 5,3%	23 1,2%	1.613 87,4%	2 0,1%	11 0,6%	96 5,2%	4 0,2%
Departamento de Justicia	337 100%	93 27,6%	30 8,9%	14 4,2%	14 4,2%	9 2,7%	173 51,3%	4 1,2%
Departamento de Salud	760 100%	340 44,7%	198 26,1%	72 9,5%	11 1,4%	4 0,5%	134 17,6%	1 0,1%
Departamento de Territorio y Sostenibilidad	412 100%	118 28,6%	102 24,8%	45 10,9%	7 1,7%	2 0,5%	137 33,3%	1 0,2%
Total	7.055 100%	2.401 34,0%	862 12,2%	2.279 32,3%	400 5,7%	54 0,8%	1.022 14,5%	37 0,5%

22. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con la Administración local durante el año 2013

	Total	Se está tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Ayuntamientos	3.119 100%	1.446 46,4%	495 15,9%	388 12,4%	45 1,4%	17 0,5%	704 22,6%	24 0,8%
Conselh Generau de Arán	3 100%	2 66,7%	1 33,3%	-	-	-	-	-
Consejos comarcales	188 100%	114 60,6%	9 4,8%	24 12,8%	14 7,4%	2 1,1%	23 12,2%	2 1,1%
Diputaciones	169 100%	75 44,4%	27 16,0%	17 10,1%	1 0,6%	1 0,6%	47 27,8%	1 0,6%
Entidades metropolitanas	59 100%	14 23,7%	6 10,2%	3 5,1%	2 3,4%	2 3,4%	31 52,5%	1 1,7%
Entidades municipales descentralizadas	11 100%	7 63,6%	1 9,1%	-	-	1 9,1%	2 18,2%	-
Mancomunidades	1 100%	-	-	1 100%	-	-	-	-
Total	3.550 100%	1.658 46,7%	539 15,2%	433 12,2%	62 1,7%	23 0,6%	807 22,7%	28 0,8%

22.1. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los ayuntamientos durante el año 2013

Ayuntamientos	Total	Se está tramitan- do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Abella de la Conca	1	1	-	-	-	-	-	-
Abrera	10	7	1	1	-	-	1	-
Agramunt	5	3	-	2	-	-	-	-
Aguilar de Segarra	1	-	1	-	-	-	-	-
Aiguamúrcia	2	1	-	1	-	-	-	-
Aitona	1	1	-	-	-	-	-	-
Albatàrrec	2	1	1	-	-	-	-	-
Albesa	1	-	-	1	-	-	-	-
Albinyana	4	2	1	-	-	-	-	1
Albiol	1	-	-	1	-	-	-	-
Alcanar	11	5	2	2	-	-	2	-
Alcarràs	3	2	-	-	1	-	-	-
Alcover	1	1	-	-	-	-	-	-
Aleixar	1	-	1	-	-	-	-	-
Alella	5	2	1	-	-	-	2	-
Alfarràs	3	3	-	-	-	-	-	-
Alguaire	1	-	-	1	-	-	-	-
Alins	1	1	-	-	-	-	-	-
Almacelles	1	1	-	-	-	-	-	-
Almenar	2	1	-	1	-	-	-	-
Alp	1	1	-	-	-	-	-	-
Altafulla	1	-	1	-	-	-	-	-
Amer	1	-	-	1	-	-	-	-
Ametlla de Mar, l'	5	1	-	1	-	-	3	-
Ametlla del Vallès, l'	2	2	-	-	-	-	-	-
Ampolla, l'	5	4	-	1	-	-	-	-
Amposta	4	3	-	-	-	-	1	-
Anglès	5	3	-	2	-	-	-	-
Anglesola	1	1	-	-	-	-	-	-
Arboç, l'	2	2	-	-	-	-	-	-
Arbúcies	3	1	-	-	-	-	2	-
Arenys de Mar	6	4	-	2	-	-	-	-
Arenys de Munt	3	-	2	-	-	-	1	-

Ayuntamientos	Total	Se está tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Argençola	1	1	-	-	-	-	-	-
Argentona	7	2	-	5	-	-	-	-
Armentera	1	1	-	-	-	-	-	-
Artés	1	1	-	-	-	-	-	-
Ascó	2	2	-	-	-	-	-	-
Avià	1	-	-	-	-	-	1	-
Avinyó	1	1	-	-	-	-	-	-
Badalona	43	21	4	3	2	1	11	1
Badia del Vallès	6	1	-	-	-	-	5	-
Balaguer	11	2	5	2	-	-	2	-
Balenya	2	2	-	-	-	-	-	-
Balsareny	2	-	-	1	-	-	1	-
Banyoles	9	4	2	-	2	-	-	1
Barberà del Vallès	16	6	2	2	1	-	5	-
Barcelona	648	233	154	49	11	2	190	9
Begues	5	2	1	-	-	-	2	-
Begur	1	-	1	-	-	-	-	-
Bellver de Cerdanya	2	2	-	-	-	-	-	-
Bellví	1	1	-	-	-	-	-	-
Berga	16	11	1	-	-	-	4	-
Bigues i Riells	7	5	1	-	-	-	1	-
Bisbal d'Empordà, la	9	5	1	-	1	-	2	-
Bisbal del Penedès, la	6	2	1	-	-	1	2	-
Biure	1	1	-	-	-	-	-	-
Blanes	33	20	3	3	-	-	7	-
Borges Blanques, les	1	1	-	-	-	-	-	-
Borges del Camp, les	1	-	-	-	-	-	1	-
Borredà	1	-	-	1	-	-	-	-
Bovera	1	1	-	-	-	-	-	-
Breda	1	-	-	1	-	-	-	-
Bruc, el	3	2	-	1	-	-	-	-
Cabanes	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabrera d'Anoia	1	1	-	-	-	-	-	-
Cabrera de Mar	3	1	-	1	1	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se está tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Cadaqués	5	2	3	-	-	-	-	-
Calaf	2	-	-	1	-	-	1	-
Calafell	20	9	1	6	-	-	4	-
Caldes d'Estrac	9	4	-	2	-	-	3	-
Caldes de Malavella	3	1	-	2	-	-	-	-
Caldes de Montbui	2	2	-	-	-	-	-	-
Calera	13	8	1	1	-	-	3	-
Calldetenes	3	1	1	-	-	-	-	1
Calonge	9	4	3	-	-	-	2	-
Camarles	3	2	1	-	-	-	-	-
Cambrils	16	6	3	2	-	-	5	-
Campdevàrol	1	-	-	-	-	-	1	-
Campelles	1	-	-	-	-	-	1	-
Camprodon	1	-	-	-	-	-	1	-
Canet de Mar	12	4	3	1	-	-	3	1
Canonja, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Canovelles	5	2	1	-	1	-	1	-
Cànoves i Samalús	2	1	1	-	-	-	-	-
Canyelles	3	-	1	-	-	-	2	-
Capellades	6	6	-	-	-	-	-	-
Capmany	4	2	2	-	-	-	-	-
Cardedeu	14	5	2	3	-	-	4	-
Cardona	3	2	1	-	-	-	-	-
Cassà de la Selva	5	2	1	-	-	-	2	-
Casserres	1	1	-	-	-	-	-	-
Castell-Platja d'Aro	9	5	2	-	-	-	2	-
Castellar del Vallès	15	6	2	5	-	-	2	-
Castellbell i el Vilar	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellbisbal	2	2	-	-	-	-	-	-
Castelldefels	31	12	7	5	-	-	7	-
Castellet i la Gornal	2	1	1	-	-	-	-	-
Castellfollit del Boix	1	1	-	-	-	-	-	-
Castellnou de Bages	1	-	1	-	-	-	-	-
Castelló d'Empúries	8	5	1	-	-	-	2	-

Ayuntamientos	Total	Se está tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Castellterçol	3	3	-	-	-	-	-	-
Castellvell del Camp	1	-	-	-	-	-	1	-
Castellví de la Marca	1	-	-	1	-	-	-	-
Catllar, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Cellera de Ter, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Centelles	1	-	1	-	-	-	-	-
Cercs	3	-	1	1	-	-	1	-
Cerdanyola del Vallès	39	14	9	7	1	-	7	1
Cervelló	12	8	-	1	2	-	1	-
Cervera	5	2	2	-	-	-	1	-
Coll de Nargó	1	-	-	1	-	-	-	-
Conesa	1	-	-	-	-	-	1	-
Constantí	1	1	-	-	-	-	-	-
Corbera de Llobregat	21	16	1	1	-	-	3	-
Cornellà Llobregat	8	6	-	1	-	-	1	-
Cornellà del Terri	2	-	1	-	-	-	1	-
Cubelles	22	10	3	2	-	1	5	1
Cunit	15	10	3	1	-	-	1	-
Deltebre	4	1	1	-	-	-	2	-
Dosrius	1	-	1	-	-	-	-	-
Escala, l'	10	3	3	-	-	-	4	-
Esparreguera	27	14	2	3	2	-	6	-
Espluga de Francolí, l'	1	-	-	-	-	-	1	-
Esplugues de Llobregat	15	4	3	3	-	1	4	-
Esterri d'Àneu	2	2	-	-	-	-	-	-
Falset	2	1	-	1	-	-	-	-
Fatarella, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Figaró-Montmany	2	-	-	1	-	-	1	-
Figueres	13	9	-	2	-	-	2	-
Flix	5	3	-	-	-	-	2	-
Fogars de Montclús	1	1	-	-	-	-	-	-
Foixà	1	1	-	-	-	-	-	-
Folgueroles	1	-	-	-	-	-	1	-
Fonollosa	2	1	1	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se está tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Font-rubí	1	-	1	-	-	-	-	-
Forallac	1	-	-	-	-	-	1	-
Fornells de la Selva	1	-	-	-	-	-	1	-
Franqueses del Vallès, les	11	8	-	1	-	-	2	-
Fuliola, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Gandesa	1	1	-	-	-	-	-	-
Garriga, la	3	2	-	-	-	-	1	-
Garrigoles	1	1	-	-	-	-	-	-
Gavà	12	8	1	-	-	-	3	-
Gavet de la Conca	1	1	-	-	-	-	-	-
Gelida	6	3	1	1	-	-	1	-
Ger	1	-	-	1	-	-	-	-
Girona	18	9	4	1	1	-	3	-
Gironella	2	1	1	-	-	-	-	-
Granadella	1	1	-	-	-	-	-	-
Granollers	16	7	3	3	-	-	3	-
Gualba	1	1	-	-	-	-	-	-
Guissona	1	1	-	-	-	-	-	-
Hospitalet de Llobregat, l'	64	25	7	12	-	1	19	-
Hostalets de Pierola, els	8	5	-	2	-	-	1	-
Hostalric	3	-	-	2	-	-	-	1
Igualada	5	3	-	1	-	-	1	-
Isona i Conca Dellà	1	1	-	-	-	-	-	-
Jonquera, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Josa i Tuixén	1	1	-	-	-	-	-	-
Linyola	2	2	-	-	-	-	-	-
Llacuna, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Llagosta, la	4	2	1	1	-	-	-	-
Llagostera	3	1	-	-	-	-	2	-
Llançà	2	-	1	1	-	-	-	-
Lleida	22	13	5	3	-	-	1	-
Lliçà d'Amunt	6	4	-	-	-	-	2	-
Lliçà de Vall	2	1	-	1	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se está tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Llinars de Vallès	2	-	-	1	-	-	1	-
Llívia	1	1	-	-	-	-	-	-
Llorenç del Penedès	33	32	-	-	-	-	1	-
Lloret de Mar	21	4	5	3	-	-	9	-
Maçanet de la Selva	6	4	-	-	-	-	2	-
Maià de Montcal	1	-	-	1	-	-	-	-
Malgrat de Mar	9	3	-	2	-	-	4	-
Manlleu	6	1	1	-	-	-	4	-
Manresa	33	9	3	4	-	-	17	-
Marçà	1	-	1	-	-	-	-	-
Marganell	1	1	-	-	-	-	-	-
Martorell	9	4	2	3	-	-	-	-
Martorelles	3	1	-	-	-	-	2	-
Masllorenç	1	1	-	-	-	-	-	-
Masnou, el	9	4	-	2	2	-	1	-
Maspujols	1	1	-	-	-	-	-	-
Masquefa	4	2	-	1	-	-	1	-
Matadepera	5	2	1	1	-	-	1	-
Mataró	19	9	2	3	1	1	3	-
Mediona	1	-	-	1	-	-	-	-
Moià	1	-	-	1	-	-	-	-
Molins de Rei	16	4	2	4	-	-	6	-
Mollerussa	5	5	-	-	-	-	-	-
Mollet del Vallès	19	14	2	-	-	-	3	-
Monistrol de Calders	1	-	-	-	-	-	1	-
Monistrol de Montserrat	2	1	1	-	-	-	-	-
Mont-roig del Camp	3	2	-	-	-	-	1	-
Montblanc	6	4	-	1	1	-	-	-
Montbrió del Camp	1	-	1	-	-	-	-	-
Montcada i Reixac	13	7	1	3	-	-	2	-
Montellà i Martinet	1	-	1	-	-	-	-	-
Montesquiu	1	1	-	-	-	-	-	-
Montferrer i Castellbò	1	-	-	1	-	-	-	-
Montgat	8	8	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se está tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Montmeló	4	4	-	-	-	-	-	-
Montornès del Vallès	7	3	1	-	-	-	3	-
Móra d'Ebre	3	2	-	-	-	-	1	-
Morell, el	2	-	-	1	-	-	1	-
Mura	1	-	-	1	-	-	-	-
Naut Aran	1	1	-	-	-	-	-	-
Navarcles	1	-	1	-	-	-	-	-
Navàs	2	-	-	1	-	-	1	-
Nulles	1	1	-	-	-	-	-	-
Òdena	1	1	-	-	-	-	-	-
Olèrdola	2	2	-	-	-	-	-	-
Olesa de Bonesvalls	1	1	-	-	-	-	-	-
Olesa de Montserrat	7	2	1	2	-	-	2	-
Oliana	1	-	1	-	-	-	-	-
Olivella	5	3	-	1	-	-	1	-
Olost	1	1	-	-	-	-	-	-
Olot	9	4	1	1	-	-	3	-
Oristà	1	-	-	1	-	-	-	-
Os de Balaguer	1	1	-	-	-	-	-	-
Palafolls	8	2	2	-	-	-	4	-
Palafrugell	5	2	2	1	-	-	-	-
Palamós	12	5	3	2	-	1	1	-
Palau-saverdera	1	-	1	-	-	-	-	-
Palau-solità i Plegamans	7	3	2	-	-	-	2	-
Pallejà	12	3	1	6	-	-	2	-
Pals	1	-	1	-	-	-	-	-
Palma de Cervelló, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Parets del Vallès	3	2	-	-	-	-	1	-
Parlavà	1	1	-	-	-	-	-	-
Passanant i Belltall	1	1	-	-	-	-	-	-
Pera, la	2	1	-	1	-	-	-	-
Peralada	1	-	-	1	-	-	-	-
Perelló, el	2	1	-	-	-	-	1	-
Piera	21	9	1	9	-	-	2	-

Ayuntamientos	Total	Se está tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Pineda de Mar	10	8	-	-	-	-	2	-
Pla de Santa Maria, el	1	1	-	-	-	-	-	-
Planes d'Hostoles, les	3	2	-	-	1	-	-	-
Plans de Sió, els	1	-	1	-	-	-	-	-
Pobla de Claramunt, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Pobla de Massaluca, la	1	-	-	-	-	-	1	-
Pobla de Montornès, la	4	2	1	1	-	-	-	-
Polinyà	1	-	-	-	-	-	1	-
Pont de Molins	1	-	-	-	-	-	1	-
Pont de Suert, el	2	2	-	-	-	-	-	-
Pont de Vilomara i Rocafort, el	74	74	-	-	-	-	-	-
Ponts	1	-	1	-	-	-	-	-
Prat de Comte	1	-	-	-	-	-	1	-
Prat de Llobregat, el	13	7	1	1	1	-	3	-
Pratdip	1	-	1	-	-	-	-	-
Prats de Rei, els	3	-	-	2	-	-	1	-
Premià de Dalt	8	5	1	-	-	-	1	1
Premià de Mar	19	6	2	3	-	-	7	1
Puigcerdà	5	4	-	-	-	-	1	-
Puigpelat	2	1	1	-	-	-	-	-
Puigverd de Lleida	1	-	-	1	-	-	-	-
Quart	1	-	1	-	-	-	-	-
Rabós	1	1	-	-	-	-	-	-
Rajadell	1	-	1	-	-	-	-	-
Rellinars	1	1	-	-	-	-	-	-
Reus	18	7	3	-	2	-	6	-
Rialp	1	1	-	-	-	-	-	-
Ribera d'Urgellet	1	1	-	-	-	-	-	-
Ribes de Freser	2	2	-	-	-	-	-	-
Riells i Viabrea	1	1	-	-	-	-	-	-
Riera de Gaià, la	2	2	-	-	-	-	-	-
Riner	1	-	-	-	-	-	1	-
Ripoll	5	4	-	1	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se está tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Ripollet	15	8	3	2	1	-	1	-
Riudarenes	2	-	-	1	-	-	1	-
Riudecanyes	1	-	-	-	-	-	1	-
Riudellots de la Selva	2	1	1	-	-	-	-	-
Riudoms	5	1	1	1	1	-	1	-
Roca del Vallès, la	10	5	2	2	-	-	1	-
Roda de Barà	3	1	-	-	-	-	2	-
Rodonyà	1	1	-	-	-	-	-	-
Roquetes	7	4	1	-	-	-	2	-
Roses	15	7	5	-	-	1	2	-
Rubí	15	6	2	1	-	1	5	-
Rubió	1	-	-	-	-	-	1	-
Sabadell	40	19	6	4	1	-	10	-
Sallent	4	-	3	1	-	-	-	-
Salou	21	6	5	4	-	-	6	-
Salt	7	5	-	2	-	-	-	-
Sant Adrià de Besòs	20	8	4	3	1	-	4	-
Sant Andreu de la Barca	17	6	2	6	1	1	1	-
Sant Andreu de Llavaneres	13	6	1	4	-	1	1	-
Sant Aniol de Finestres	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Antoni de Vilamajor	6	-	1	4	-	-	1	-
Sant Bartomeu del Grau	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Boi de Llobregat	15	6	3	2	-	-	4	-
Sant Carles de la Ràpita	3	1	1	-	-	1	-	-
Sant Cebrià de Vallalta	3	-	-	2	-	-	1	-
Sant Celoni	10	7	-	1	-	-	2	-
Sant Climent de Llobregat	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Cugat del Vallès	16	6	2	5	-	-	3	-
Sant Cugat Sesgarrigues	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Esteve de la Sarga	1	1	-	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se está tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Sant Esteve Sesrovires	11	4	4	2	-	-	1	-
Sant Feliu de Buixalleu	3	1	-	2	-	-	-	-
Sant Feliu de Codines	3	2	-	1	-	-	-	-
Sant Feliu de Guíxols	5	1	-	2	-	-	2	-
Sant Feliu de Llobregat	15	11	2	1	-	-	1	-
Sant Fost de Campsentelles	5	2	2	-	-	-	1	-
Sant Fruitós de Bages	4	2	1	-	-	-	1	-
Sant Hilari Sacalm	3	1	1	1	-	-	-	-
Sant Iscle de Vallalta	2	1	1	-	-	-	-	-
Sant Joan de Vilatorrada	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Joan Despí	11	4	3	2	-	-	2	-
Sant Joan les Fonts	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Just Desvern	6	4	1	-	-	-	1	-
Sant Llorenç d'Hortons	2	1	-	1	-	-	-	-
Sant Martí de Llémena	2	-	1	1	-	-	-	-
Sant Martí de Tous	1	-	1	-	-	-	-	-
Sant Martí Sarroca	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Pere de Ribes	22	7	3	3	1	-	8	-
Sant Pere de Torelló	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Pere de Vilamajor	4	2	1	-	-	-	1	-
Sant Pere Pescador	1	-	-	1	-	-	-	-
Sant Pol de Mar	3	2	-	-	-	-	1	-
Sant Quintí de Mediona	3	1	1	1	-	-	-	-
Sant Quirze del Vallès	20	6	6	6	1	-	1	-
Sant Quirze Safaja	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Sadurní d'Anoia	11	4	2	2	-	-	2	1
Sant Sadurní d'Osormort	1	-	-	-	-	-	1	-
Sant Vicenç de Castellet	3	2	1	-	-	-	-	-
Sant Vicenç de Montalt	6	4	1	-	-	1	-	-
Sant Vicenç de Torelló	1	1	-	-	-	-	-	-
Sant Vicenç dels Horts	10	4	1	1	-	-	4	-
Santa Bàrbara	2	1	-	-	-	-	1	-
Santa Coloma de Cervelló	4	-	3	-	-	-	1	-

Ayuntamientos	Total	Se está tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Santa Coloma de Farners	8	4	1	1	1	-	1	-
Santa Coloma de Gramenet	25	8	3	1	-	-	13	-
Santa Cristina d'Aro	1	-	1	-	-	-	-	-
Santa Eulàlia de Riuprimer	4	-	-	4	-	-	-	-
Santa Eulàlia de Ronçana	3	-	-	1	1	-	1	-
Santa Margarida de Montbui	3	3	-	-	-	-	-	-
Santa Maria de Palautordera	5	2	1	-	-	-	2	-
Santa Oliva	3	-	3	-	-	-	-	-
Santa Perpètua de Mogoda	7	4	2	-	-	-	1	-
Santa Susanna	6	1	3	1	-	-	1	-
Santpedor	4	1	1	1	-	-	1	-
Saus, Camallera i Llampaiés	1	-	1	-	-	-	-	-
Selva del Camp, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Sentmenat	6	4	2	-	-	-	-	-
Setcases	1	-	1	-	-	-	-	-
Seu d'Urgell, la	4	3	-	-	-	-	1	-
Seva	2	1	-	-	-	-	1	-
Sidamon	1	-	1	-	-	-	-	-
Sils	6	2	-	-	-	-	4	-
Sitges	22	7	4	4	-	-	7	-
Solsona	3	2	-	-	-	-	1	-
Sort	4	1	2	-	-	-	1	-
Subirats	1	1	-	-	-	-	-	-
Sunyer	4	-	-	4	-	-	-	-
Taradell	3	2	-	-	-	-	1	-
Tarragona	46	16	10	8	-	1	11	-
Tàrrrega	16	5	3	6	-	-	2	-
Teià	9	1	-	2	2	-	4	-
Terrassa	31	21	2	1	-	-	7	-
Tiana	2	1	1	-	-	-	-	-
Tivenys	1	1	-	-	-	-	-	-
Tona	1	-	-	-	-	-	1	-

Ayuntamientos	Total	Se está tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Torà	1	1	-	-	-	-	-	-
Tordera	24	10	7	2	-	-	5	-
Torelló	10	6	1	1	-	-	2	-
Torre de Cabdella, la	1	-	-	1	-	-	-	-
Torredembarra	13	6	1	4	-	-	2	-
Torrelles de Foix	5	5	-	-	-	-	-	-
Torrelles de Llobregat	4	2	-	1	-	-	1	-
Torres de Segre	1	-	1	-	-	-	-	-
Torroella de Fluvià	1	-	-	1	-	-	-	-
Torroella de Montgrí	8	4	1	-	-	1	1	1
Torroja del Priorat	1	-	1	-	-	-	-	-
Tortosa	11	4	1	-	-	-	6	-
Tossa de Mar	7	5	1	1	-	-	-	-
Tremp	2	1	-	-	-	-	1	-
Ullà	1	-	-	1	-	-	-	-
Ullastret	3	1	-	1	-	-	-	1
Uldecona	3	-	1	2	-	-	-	-
Vacarisses	6	3	2	-	-	-	1	-
Vall de Bianya, la	1	-	1	-	-	-	-	-
Vall de Boí, la	1	1	-	-	-	-	-	-
Vallbona d'Anoia	2	-	1	1	-	-	-	-
Vallfogona de Balaguer	1	-	-	-	-	-	1	-
Vallgorguina	2	1	-	1	-	-	-	-
Vallirana	8	3	-	1	-	-	4	-
Vallromanes	2	1	-	-	-	-	1	-
Valls	12	6	-	3	-	-	3	-
Valls d'Aguilar, les	1	-	-	-	-	-	1	-
Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	2	-	1	-	-	-	1	-
Vendrell, el	48	28	8	2	-	-	10	-
Vic	8	6	1	-	-	-	1	-
Vidreres	9	7	-	2	-	-	-	-
Vielha e Mijaran	5	5	-	-	-	-	-	-
Vila-seca	8	3	-	1	-	-	4	-
Vilabella	1	-	-	1	-	-	-	-
Viladamat	1	-	1	-	-	-	-	-

Ayuntamientos	Total	Se está tramitan- do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Viladecans	8	3	-	1	-	-	4	-
Viladrau	2	-	-	2	-	-	-	-
Vilafranca del Penedès	14	4	1	1	-	-	8	-
Vilajuïga	1	1	-	-	-	-	-	-
Vilanova de Sau	3	3	-	-	-	-	-	-
Vilanova del Camí	3	3	-	-	-	-	-	-
Vilanova del Vallès	5	3	-	-	-	-	2	-
Vilanova i la Geltrú	34	20	5	2	-	-	5	2
Vilassar de Dalt	5	1	-	3	-	-	1	-
Vilassar de Mar	15	9	-	1	-	-	5	-
Vilobí d'Onyar	1	-	-	-	-	-	1	-
Vilopriu	1	-	-	1	-	-	-	-
Vimbodí i Poblet	2	2	-	-	-	-	-	-
Vinyols i els Arcs	1	1	-	-	-	-	-	-
Xerta	1	1	-	-	-	-	-	-
Total	3.119	1.446	495	388	45	17	704	24

22.2. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los consejos comarcales durante el año 2013

Consejos comarcales	Total	Se está tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Alt Camp	3	2	-	1	-	-	-	-
Alt Empordà	5	4	1	-	-	-	-	-
Alt Penedès	8	4	-	3	-	-	1	-
Alt Urgell	2	2	-	-	-	-	-	-
Alta Ribagorça	3	3	-	-	-	-	-	-
Anoia	13	4	-	6	-	-	2	1
Bages	5	4	-	-	-	1	-	-
Baix Camp	2	2	-	-	-	-	-	-
Baix Ebre	2	2	-	-	-	-	-	-
Baix Empordà	8	3	2	1	-	-	2	-
Baix Llobregat	6	3	1	-	-	1	1	-
Baix Penedès	1	1	-	-	-	-	-	-
Barcelonès	7	6	-	-	-	-	1	-
Berguedà	2	2	-	-	-	-	-	-
Cerdanya	2	2	-	-	-	-	-	-
Conca de Barberà	4	3	-	-	1	-	-	-
Garraf	5	2	1	-	1	-	1	-
Garrigues	1	1	-	-	-	-	-	-
Garrotxa	3	2	-	-	-	-	1	-
Gironès	2	1	-	-	-	-	1	-
Maresme	10	4	2	2	1	-	1	-
Montsià	2	2	-	-	-	-	-	-
Noguera	2	1	-	-	-	-	1	-
Osona	4	3	-	1	-	-	-	-
Pallars Jussà	3	2	-	1	-	-	-	-
Pallars Sobirà	14	4	-	2	8	-	-	-
Pla d'Urgell	4	3	-	-	1	-	-	-
Pla de l'Estany	3	2	-	-	-	-	1	-
Priorat	5	3	1	-	-	-	1	-
Ribera d'Ebre	2	2	-	-	-	-	-	-

Consejos comarcals	Total	Se está tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Ripollès	2	2	-	-	-	-	-	-
Segarra	5	4	1	-	-	-	-	-
Segrià	5	3	-	1	-	-	1	-
Selva	17	10	-	1	1	-	5	-
Solsonès	2	2	-	-	-	-	-	-
Tarragonès	4	3	-	-	-	-	1	-
Terra Alta	2	2	-	-	-	-	-	-
Urgell	3	3	-	-	-	-	-	-
Vallès Occidental	11	4	-	4	1	-	1	1
Vallès Oriental	4	2	-	1	-	-	1	-
Total	188	114	9	24	14	2	23	2

22.3. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las diputaciones durante el año 2013

Diputaciones	Total	Se está tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Barcelona	115	55	16	11	1	-	32	-
Girona	14	4	2	1	-	1	6	-
Lleida	9	4	2	1	-	-	2	-
Tarragona	31	12	7	4	-	-	7	1
Total	169	75	27	17	1	1	47	1

22.4. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las entidades metropolitanas durante el año 2013

	Total	Se está tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Àrea Metropolitana de Barcelona	57	12	6	3	2	2	31	1
Institut Metropolità del Taxi	2	2	-	-	-	-	-	-
Total	59	14	6	3	2	2	31	1

22.5. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las entidades municipales descentralizadas durante el año 2013

	Total	Se está tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Entidad Municipal Descentralizada de Àreu	1	1	-	-	-	-	-	-
Entidad Municipal Descentralizada de Arties e Garós	1	1	-	-	-	-	-	-
Entidad Municipal Descentralizada de Bellaterra	3	2	1	-	-	-	-	-
Entidad Municipal Descentralizada de Bitem	1	1	-	-	-	-	-	-
Entidad Municipal Descentralizada de Gerb	2	-	-	-	-	-	2	-
Entidad Municipal Descentralizada de la Guàrdia d'Ares	2	1	-	-	-	1	-	-
Entidad Municipal Descentralizada de Valldoreix	1	1	-	-	-	-	-	-
Total	11	7	1	-	-	1	2	-

22.6. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con mancomunidades durante el año 2013

	Total	Se está tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Manc. de Servicios Intermunicipales del Masnou, Alella i Teià	1	-	-	1	-	-	-	-
Total	1	-	-	1	-	-	-	-

23. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las universidades durante el año 2013

	Total	Se está tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Universidad Abat Oliva (UAO CEU)	1	-	1	-	-	-	-	-
Universidad Autónoma de Barcelona (UAB)	10	5	1	1	-	-	3	-
Universidad de Barcelona (UB)	12	4	1	1	2	-	4	-
Universidad de Girona (UdG)	5	2	2	1	-	-	-	-
Universidad de Lleida (UdL)	2	1	1	-	-	-	-	-
Universidad Abierta de Cataluña (UOC)	4	2	-	2	-	-	-	-
Universidad Politécnica de Cataluña (UPC)	12	4	2	2	1	-	3	-
Universidad Pompeu Fabra (UPF)	6	3	1	-	-	-	2	-
Universidad Rovira i Virgili (URV)	5	1	1	2	-	-	1	-
Total	57	22	10	9	3	-	13	-

24. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las cámaras oficiales y los colegios profesionales durante el año 2013

	Total	Se está tramitando	Finalizadas					Actua-ción no irregular	Otras formas de finalizar
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución			
Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Reus	1	-	1	-	-	-	-	-	
Colegio de Administradores de Fincas de Barcelona-Lleida	1	1	-	-	-	-	-	-	
Consejo de los Ilustres Colegios de Abogados de Cataluña (CICAC)	3	1	-	1	-	-	1	-	
Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona	10	1	2	1	-	-	6	-	
Colegio de Abogados de Figueres	1	1	-	-	-	-	-	-	
Colegio de Abogados de Girona	1	1	-	-	-	-	-	-	
Colegio de Abogados de Granollers	1	1	-	-	-	-	-	-	
Colegio de Abogados de Lleida	6	1	-	1	-	-	4	-	
Colegio de Abogados de Manresa	1	-	-	-	1	-	-	-	
Colegio de Abogados de Sabadell	1	-	-	-	-	-	1	-	
Colegio de Abogados de Tarragona	1	-	-	-	-	-	1	-	
Colegio de Abogados de Terrassa	2	-	-	-	-	-	2	-	
Colegio de Abogados de Tortosa	3	1	-	-	-	-	2	-	
Colegio de Abogados de Vic	1	-	-	-	-	-	1	-	
Consejo de Colegios de Farmacéuticos de Cataluña	1	1	-	-	-	-	-	-	
Colegio de Farmacéuticos de Barcelona	1	-	1	-	-	-	-	-	
Colegio Oficial de Enfermeras y Enfermeros de Barcelona	1	-	-	-	-	-	1	-	
Colegio de Médicos de Barcelona	8	3	2	-	-	-	3	-	
Colegio de Médicos de Tarragona	2	2	-	-	-	-	-	-	
Colegio de Notarios de Cataluña	1	1	-	-	-	-	-	-	
Ilustre Colegio de Procuradores de los Tribunales de Girona	1	-	1	-	-	-	-	-	
Colegio de Registradores	1	1	-	-	-	-	-	-	
Colegio de Odontólogos y Estomatólogos de Cataluña	1	-	-	-	-	-	1	-	
Colegio Oficial de Protésicos Dentales de Cataluña	1	-	-	-	-	-	1	-	
Colegio Oficial de Psicólogos de Cataluña	4	2	-	-	-	-	2	-	
Colegio Oficial de Veterinarios de Barcelona	1	-	-	1	-	-	-	-	
Total	56	18	7	4	1	-	26	-	

25. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los consorcios durante el año 2013

	Total	Se está tramitando	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM)	20	4	2	2	2	4	6	-
Autoridad Territorial de la Movilidad (ATM). Camp de Tarragona	1	1	-	-	-	-	-	-
Centro Tecnológico Forestal de Cataluña	1	-	-	-	-	-	1	-
Consortio Administración Abierta de Cataluña	1	-	-	-	-	-	1	-
Consortio de Acción Social de la Garrotxa	2	-	-	-	-	-	2	-
Consortio de Atención a las Personas del Alt Urgell	1	1	-	-	-	-	-	-
Consortio de Bienestar Social de la Selva	1	1	-	-	-	-	-	-
Consortio de Bienestar Social Gironès-Salt	2	2	-	-	-	-	-	-
Consortio de las Bibliotecas de Barcelona	1	-	1	-	-	-	-	-
Consortio del Espacio Rural de Gallecs	1	-	1	-	-	-	-	-
Consortio de la Vivienda de Barcelona	28	9	6	-	-	-	13	-
Consortio de Servicios Sociales de Barcelona	25	17	1	1	-	-	5	1
Consortio de Educación de Barcelona	230	42	16	127	14	-	29	2
Consortio del Barrio de la Mina	4	4	-	-	-	-	-	-
Consortio para la Formación Continua de Cataluña	1	1	-	-	-	-	-	-
Consortio Servicio de Recaudación Cerdanya-Ripollès	1	1	-	-	-	-	-	-
Feria Internacional de Barcelona	1	1	-	-	-	-	-	-
Total	321	84	27	130	16	4	57	3

26. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías prestadoras de servicios de interés general durante el año 2013

	Total	Se está tramitan- do	Finalizadas					Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución			
Compañías de aguas	54 100%	7 13,0%	16 29,6%	3 5,6%	-	-	28 51,8%	-	
Compañías de gas	91 100%	18 19,8%	31 34,1%	- 0%	-	-	42 46,1%	-	
Compañías eléctricas	408 100%	55 13,5%	80 19,6%	146 35,8%	1 0,2%	-	126 30,9%	-	
Compañías telefónicas	261 100%	18 6,9%	125 47,9%	6 2,3%	1 0,4%	-	111 42,5%	-	
Compañías de transporte	4 100%	2 50%	1 25%	1 25%	-	-	- 0%	-	
Total	818 100%	100 12,2%	253 30,9%	156 19,1%	2 0,3%	-	307 37,5%	-	

26.1. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de agua durante el año 2013

	Total	Se está tramitan- do	Finalizadas					Actuación no irregular	Otras formas de finalizar
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución			
Aguas de Barcelona (AGBAR)	52	7	16	3	-	-	26	-	
Aguas de Sabadell	1	-	-	-	-	-	1	-	
Compañía de Aguas de Vilanova i la Geltrú	1	-	-	-	-	-	1	-	
Total	54	7	16	3	-	-	28	-	

26.2. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de gas durante el año 2013

	Total	Se está tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actua-ción no irregular	Otras formas de finalizar
Gas Natural - Fenosa	91	18	31	-	-	-	42	-
Total	91	18	31	-	-	-	42	-

26.3. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías eléctricas durante el año 2013

	Total	Se está tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actua-ción no irregular	Otras formas de finalizar
Endesa	402	52	79	146	-	1	124	-
E-On Comercializadora	1	1	-	-	-	-	-	-
Iberdrola	5	2	1	-	-	-	2	-
Total	408	55	80	146	-	1	126	-

26.4. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías telefónicas durante el año 2013

	Total	Se está tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actua-ción no irregular	Otras formas de finalizar
ONO	6	-	-	1	-	-	5	-
Orange	66	7	36	-	1	-	22	-
Telefónica España SAU	120	11	57	3	-	-	49	-
Vodafone Cataluña	69	-	32	2	-	-	35	-
Total	261	18	125	6	1	-	111	-

26.5. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de transporte durante el año 2013

	Total	Se está tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actua-ción no irregular	Otras formas de finalizar
Tramvia Metropolità, SA (TRAM)	4	2	1	1	-	-	-	-
Total	4	2	1	1	-	-	-	-

27. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con otras entidades durante el año 2013

	Total	Se está tramitan-do	Finalizadas					
			Se soluciona el problema	Se acepta la resolución	Se acepta parcialmente la resolución	No se acepta la resolución	Actua-ción no irregular	Otras formas de finalizar
Federación de Entidades Excursionistas de Cataluña	1	-	-	-	-	-	1	-
Institución Catalana de Investigación y Estudios Avanzados	1	-	-	1	-	-	-	-
Fundación Sitges, Festival Internacional de Cine de Cataluña	1	1	-	-	-	-	-	-
Lluís Artigues - Fundación tutelar	1	1	-	-	-	-	-	-
Total	4	2	-	1	-	-	1	-

28. Instituciones a las que se traslada la queja

	N	%
Parlamento de Cataluña	8	0,8
Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña	86	8,4
Tribunal Superior de Justicia de Cataluña	100	9,8
Instituciones de defensa de derechos	825	81,0
Total	1.019	100

28.1. Número de traslados de quejas a defensores extranjeros

	Total	Recibidas		Trasladadas	
		N	%	N	%
Defensor del Pueblo de la República de Colombia	1	-	0	1	100
Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo	1	-	0	1	100
Ombudsman Energie	1	1	100	-	-
The European Ombudsman	2	2	100	-	-
The Parliamentary Ombudsman of Sweden	1	1	100	-	-
Total	6	4	66,7	2	33,3

28.2. Número de traslados de quejas a defensor estatal y autonómicos

	Total	Recibidas		Trasladadas	
		N	%	N	%
Defensor del Pueblo de España	432	-	-	432	100
Ararteko	2	2	100	-	-
Defensor del Pueblo Andaluz	3	-	-	3	100
Diputado del Común de Canarias	2	-	-	2	100
El Justicia de Aragón	7	5	71,4	2	28,6
Procurador del Común de Castilla y León	1	1	100	-	-
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	1	1	100	-	-
Total	448	9	2,0	439	98,0

28.3. Número de traslados de quejas a defensores locales

	Total	Recibidas		Trasladadas	
		N	%	N	%
Defensor de la Ciudadanía de Badalona	2	2	100	-	-
Defensor de la Ciudadanía de Girona	7	7	100	-	-
Defensor de la Ciudadanía de Vilanova i la Geltrú	3	2	66,7	1	33,3
Defensor del Ciudadano de Arenys de Mar	1	1	100	-	-
Defensor del Ciudadano de Mataró	4	3	75,0	1	25,0
Defensor del Ciudadano de Palafrugell	2	2	100	-	-
Síndic de Greuges de l'Escala	2	2	100	-	-
Síndic de Greuges de Rubí	1	-	0	1	100
Síndic de Greuges de Sant Cugat del Vallès	2	2	100	-	-
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Guíxols	9	9	100	-	-
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Llobregat	18	18	100	-	-
Síndic de Greuges Municipal de Cornellà de Llobregat	50	49	98,0	1	2,0
Síndic de Greuges Municipal de Reus	11	10	90,9	1	9,1
Síndic Municipal de Greuges de Figueres	8	8	100	-	-
Síndic Municipal de Greuges de Gavà	1	1	100	-	-
Síndic Municipal de Greuges de Lleida	26	26	100	-	-
Síndic Municipal de Greuges de Sabadell	18	17	94,4	1	5,6
Síndic Municipal de Greuges de Terrassa	133	131	98,5	2	1,5
Síndic Municipal de Greuges de Viladecans	18	18	100	-	-
Síndic Personer de Mollet	8	8	100	-	-
Síndica de Greuges de Barcelona	43	13	30,2	30	69,8
Síndica de Greuges de Vilafranca del Penedès	2	2	100	-	-
Síndica de Greuges de Igualada	1	1	100	-	-
Total	370	332	89,7	38	10,3

28.4. Número de traslados de quejas a defensores universitarios

	Total	Recibidas		Trasladadas	
		N	%	N	%
Síndic de Greuges de la Universidad Rovira i Virgili	1	1	100	-	-
Total	1	1	100	-	-

2.5. VALORACIÓN DEL SERVICIO DEL SÍNDIC DE GREUGES

El objetivo de este apartado es valorar el impacto que han tenido las medidas organizativas, funcionales y tecnológicas que se han ido implantando en la tramitación de los expedientes de quejas y actuaciones de oficio del Síndic de Greuges, así como evaluar la satisfacción de las personas que presentan queja a la institución.

Los datos generales del Informe anual 2013 muestran que el tiempo de tramitación de las quejas y actuaciones de oficio en los expedientes finalizados se ha ido reduciendo progresivamente en los últimos años y, en concreto, este año 2013 se ha situado en 121,75 días. De acuerdo con esta información, puede afirmarse que desde el inicio del segundo mandato del Síndic (2010), el tiempo de tramitación de los expedientes de quejas y actuaciones de oficio se ha reducido un 28%, a pesar de que el número de quejas y actuaciones de oficio se ha incrementado un 50%.

Este resultado es fruto de un conjunto de medidas que se han ido explicando en los últimos informes y que se basan, en síntesis, en: a) la centralización en una única área de la institución (Servicio de Atención a las Personas) de toda la entrada de documentos, ya sean quejas o consultas; b) la modificación de puestos de trabajo para incorporar a personal técnico en las áreas y apoyar al personal asesor en la instrucción de los expedientes de queja y, en este sentido, focalizar el trabajo del personal asesor en la resolución de los expedientes; c) la incorporación de medidas tecnológicas para automatizar algunos procesos en la gestión de expedientes, así como la salida electrónica de los documentos del Síndic.

En el ámbito tecnológico, la principal modificación realizada este año 2013 ha sido la gestión de la entrada y salida electrónica de documentos con la Administración local, mediante la plataforma EACAT. Si en el año pasado se inició el envío electrónico de documentos con algunas administraciones (Instituto Municipal de Hacienda del Ayuntamiento de Barcelona, Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona y, de la Administración autonómica, el Departamento de Enseñanza y el Departamento de Justicia), este año se ha automatizado la salida electrónica de documentos

con toda la Administración local. En este sentido, cabe valorar positivamente tanto la adaptación de la Administración local a las salidas del Síndic como el número de respuestas recibidas que la Administración local ha enviado mediante esta plataforma, independientemente del territorio y de la población de los municipios. Puesto que esta medida se inició en el mes de diciembre de 2013, aún es pronto para poder dar información en cuanto a sus resultados.

En cuanto al tiempo de tramitación de los expedientes, es decir, todos los expedientes tramitados durante el 2013, se ha desagregado el tiempo total de los expedientes tramitados 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 de la aceptación de la resolución); y c) tiempo que tarda la persona requerida en responder a las demandas de ampliación de información.

Respecto al año pasado, de nuevo se ha producido una mejora en los datos del Síndic. Así, mientras que en el año 2012 el tiempo de tramitación del Síndic era de 59,6 días, este año el promedio ha sido de 53,35 días. En efecto, el conjunto de medidas encaminadas a finalizar antes los expedientes en los que el Síndic no puede intervenir o bien en los que se detecta que no existe irregularidad de la Administración ha permitido reducir en 6 días de promedio el tiempo de tramitación por parte de esta institución.

No es este el caso de la Administración, que este año ha incrementado, a pesar de que no sustancialmente, el tiempo que tarda en dar respuesta al Síndic. La variación, en términos de días, no es significativa, puesto que en el año 2012 era de 80,9 días y este año 2013 es de 82,15 días.

En cuanto a la persona interesada, se ha reducido, en términos de promedio, 8 días el tiempo que tarda la persona interesada en

dar respuesta, cuando es requerida, a la demanda de información del Síndic. A lo largo de estos años, siempre se ha constatado una relación clara entre las personas que tardan más días en dar respuesta a la ampliación de información y los cierres por desistimiento. En cambio, las personas interesadas que querían que el Síndic analizase su queja contestaban lo antes posible. Puesto que una de las medidas que ha establecido el Síndic ha sido el control más exhaustivo del tiempo que tarda la persona interesada en contestar, cuando se superan 30 días hábiles y dos requerimientos de demanda de información se finaliza el expediente.

Valoración de la carta de servicios y buena conducta administrativa del Síndic

La Carta de Servicios y Buena Conducta Administrativa del Síndic de Greuges tiene por objetivo evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos entre el Síndic y las

personas que vienen a presentar una queja a la institución o a formular una consulta.

La consolidación, en el año 2013, de las medidas organizativas y funcionales que se adoptaron en el año anterior ha afectado positivamente a la reducción de plazos. Sin embargo, este año lo más destacable ya no es el valor medio del tiempo de tramitación, sino el hecho de que hay cada vez más casos que cumplen con el valor establecido en la Carta de Servicios. Este hecho comporta una cierta estandarización en el procedimiento del Síndic. En este sentido, es relevante destacar que hasta el compromiso que menos se ha cumplido, tanto en el año 2013 como en el año 2012, que hace referencia a la finalización del expediente en 15 días una vez la Administración ha comunicado la aceptación de la resolución, en el año 2013 se ha cumplido en un 57,5% de los casos, mientras que en el año 2012 este porcentaje era del 38%.

29. Tiempo de tramitación de los expedientes del Síndic por sujeto

	Síndic	Administración	Persona interesada
Actuaciones	14.354	11.861	2.373
Días	53,35	82,15	23,65

	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.	2.030	3,45 minutos	98,2%
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.	3.404	0,22 días hábiles	98,1%
El SAP debe dar respuesta a las consultas de información telefónicas el mismo día en que se haya recibido la solicitud de información.	6.894	0,15 días hábiles	97,1%
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.	4	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.	7.676	2,80 días hábiles	57,7%
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.	8.175	24,67 días hábiles	78,6%
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.	5.756	43,02 días hábiles	58,7%
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.	1.599	44,24 días hábiles	57,5%
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.	433	11,99 días hábiles	76,5%

Valoración de los usuarios del servicio del Síndic

Durante el año 2013, 6.340 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 1.308 personas, un 21% del total de personas a las que se ha enviado.

En general, las cifras son satisfactorias: el 90% dice que presentar la queja resultó fácil o muy fácil; el 89% considera que la atención e información recibidas han sido buenas o muy buenas, y el 76% está muy satisfecho o satisfecho con la profesionalidad del personal que le ha atendido.

La mayoría de las personas dicen que han conocido la institución a través de los medios de comunicación (38%), cifra prácticamente idéntica a los años anteriores. En el último año, sin embargo, han aumentado las personas que dicen conocer al Síndic porque ya habían presentado una queja anteriormente (17%) y se han reducido las que dicen que lo han conocido por el consejo de familiares o conocidos (17%).

En cuanto a las valoraciones críticas, destaca la necesidad de dar más rapidez al proceso (21%), seguida de la de ofrecer mejor información a los usuarios (16%) y un trato más personalizado (14%).

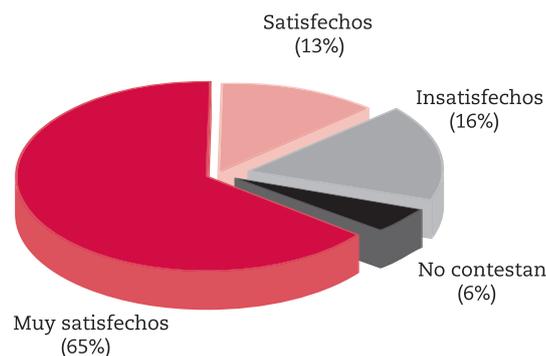
Sobre la rapidez del proceso, si bien la mayoría de usuarios (60%) consideran corto o muy corto el tiempo transcurrido desde que presentaron la queja hasta que recibieron la primera respuesta del Síndic, la opinión cambia cuando se les pregunta por el tiempo transcurrido hasta obtener la resolución. En este aspecto, el 37% lo considera corto o muy corto; el 31%, regular, y el 29%, largo o muy largo. A pesar de que estas cifras aún no son las deseables, sí que se observa una ligera mejora respecto al año anterior, en que el 33% respondía que el tiempo de respuesta hasta obtener la resolución había sido largo o muy largo.

La nota media obtenida, de una escala del 0 al 10, es de 7, cifra superior a la del año anterior (6,6). También ha mejorado la satisfacción global del servicio, el 78% está muy satisfecho o satisfecho (76% en el año 2012 y 73% en el año 2011). También ha mejorado respecto al año anterior el porcentaje de personas insatisfechas con el servicio global del Síndic (16%).

Al analizar estos resultados, como puede observarse en la tabla siguiente, 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 de la media en los casos en los que la resolución no ha sido favorable a las expectativas de la persona interesada.

30. Grado de satisfacción de los usuarios del Síndic respecto a la resolución obtenida

	Total		Muy satisfecho		Satisfecho		Insatisfecho		No contesta	
Favorable	760	58,1%	566	43,3%	91	6,9%	72	5,5%	31	2,4%
Desfavorable	548	41,9%	282	21,5%	82	6,3%	141	10,8%	43	3,3%
Total	1.308	100%	848	64,8%	173	13,2%	213	16,3%	74	5,7%



Presencia territorial de la oficina del Síndic

A lo largo del 2013, el Síndic de Greuges se ha desplazado a 86 municipios para ofrecer directamente a los vecinos y vecinas de estas localidades un asesoramiento sobre los problemas que puedan tener, de acuerdo con el principio de proximidad. De estos desplazamientos al territorio se han recogido 1.274 actuaciones, de

las cuales 791 se han concretado con la apertura de una queja y el resto con consultas. Ha habido más presencia –por razones obvias– en las comarcas con más población; en cualquier caso, las comarcas menos visitadas este año serán objeto de visita del equipo del Síndic durante el año 2014.



- Localidades a las que el Síndic se ha desplazado puntualmente en el año 2013
- Localidades con las que el Síndic tiene un convenio de supervisió singular y a las que se ha desplazado en 2013

31. Número de quejas y consultas recogidas en los desplazamientos de la oficina del Síndic en el año 2013

Municipio	Fecha de desplazamiento	Quejas	Consultas	Total
Malgrat de Mar	10/01/2013	10	7	17
Barberà del Vallès	15/01/2013	11	8	19
Mollet del Vallès	17/01/2013	15	9	24
Sant Boi de Llobregat	22/01/2013	13	11	24
Sant Adrià de Besòs	24/01/2013	5	4	9
Balaguer	29/01/2013	12	5	17
Santa Coloma de Cervelló	31/01/2013	12	2	14
Castellar del Vallès	05/02/2013	9	7	16
Cassà de la Selva	07/02/2013	15	9	24
Montblanc	12/02/2013	4	3	7
Esparreguera	14/02/2013	11	7	18
Salou	19/02/2013	22	8	30
Barcelona: la Marina	21/02/2013	29	10	39
Granollers	26/02/2013	10	12	22
Sant Sadurní d'Anoia	28/02/2013	8	1	9
Canet de Mar	05/03/2013	7	2	9
Alcanar	07/03/2013	12	10	22
Deltebre	07/03/2013	5	1	6
Falset	12/03/2013	5	6	11
Barcelona: Sarrià	14/03/2013	9	10	19
Sant Vicenç de Castellet	19/03/2013	2	6	8
Molins de Rei	21/03/2013	7	5	12
Matadepera	26/03/2013	4	-	4
Olot	04/04/2013	4	11	15
Tàrraga	09/04/2013	12	10	22
Cervelló	11/04/2013	5	5	10
Banyoles	16/04/2013	6	3	9
Badalona: Sant Roc	18/04/2013	2	8	10
Roses	24/04/2013	4	5	9
Esplugues de Llobregat	25/04/2013	15	12	27
Tarragona	02/05/2013	7	13	20
Terrassa	07/05/2013	18	16	34
Lleida	09/05/2013	9	6	15
Solsona	14/05/2013	1	9	10
Arenys de Munt	16/05/2013	2	5	7
Girona	22/05/2013	8	5	13
Sant Quirze del Vallès	28/05/2013	9	6	15
Manlleu	30/05/2013	12	10	22
Prat de Llobregat, el	04/06/2013	12	3	15
Ametlla de Mar, l'	06/06/2013	3	-	3
Vilanova i la Geltrú	11/06/2013	34	20	54
Lliçà d'Amunt	13/06/2013	4	6	10
Vielha	18/06/2013	2	1	3

Municipio	Fecha de desplazamiento	Quejas	Consultas	Total
Tordera	20/06/2013	12	10	22
Castelldefels	27/06/2013	23	10	33
Vilafranca del Penedès	02/07/2013	12	7	19
Santa Margarida de Montbui	04/07/2013	5	5	10
Vilassar de Mar	09/07/2013	10	6	16
Sant Feliu de Llobregat	11/07/2013	9	2	11
Argentona	15/07/2013	2	4	6
Vielha	16/07/2013	2	3	5
Sant Fost de Campsentelles	18/07/2013	3	6	9
Cerdanyola	17/09/2013	14	4	18
Palafrugell	19/09/2013	4	4	8
Franqueses del Vallès, les	26/09/2013	13	8	21
Torelló	01/10/2013	8	8	16
Sentmenat	03/10/2013	8	3	11
Alcarràs	08/10/2013	4	2	6
Sant Andreu de Llavaneres	10/10/2013	4	4	8
Berga	13/10/2013	13	11	24
Barcelona: Poble Sec	17/10/2013	14	4	18
Castellbisbal	22/10/2013	6	2	8
Cubelles	24/10/2013	9	3	11
Blanes	29/10/2013	30	8	38
Montmeló	31/10/2013	5	2	7
Anglès	05/11/2013	3	5	8
Cardedeu	06/11/2013	7	6	13
Sant Pere de Ribes	07/11/2013	3	3	6
Calella	12/11/2013	18	5	23
Sant Feliu de Codines	13/11/2013	6	2	8
Sant Just Desvern	14/11/2013	9	1	10
Constantí	19/11/2013	8	3	11
Montcada i Reixac	20/11/2013	13	10	23
Alella	21/11/2013	10	11	21
Agramunt	26/11/2013	5	2	7
Manresa	27/11/2013	13	4	17
Martorell	28/11/2013	7	2	9
Centelles	03/12/2013	10	1	11
Corbera de Llobregat	04/12/2013	5	3	8
Santa Perpètua de Mogoda	05/12/2013	10	4	14
Hospitalet de Llobregat, l': Pubilla Cases	10/12/2013	3	4	7
Selva del Camp, la	11/12/2013	12	3	15
Sant Antoni de Calonge	12/12/2013	6	2	8
Salt	13/12/2013	6	2	8
Roca del Vallès, la	18/12/2013	10	1	11
Arenys de Mar	19/12/2013	9	5	14
Total		791	483	1.274

■ ACTUACIONES MÁS RELEVANTES

INTRODUCCIÓN

En este capítulo se presentan las argumentaciones y los fundamentos de las actuaciones más relevantes en cada una de las materias en las que el Síndic de Greuges ordena su actuación.

En la mayoría de casos no se trata de quejas singulares, sino de casuísticas que han dado lugar a la apertura de diversos expedientes de queja o actuaciones de oficio. En este sentido, son escritos que pretenden servir como categorías para los casos que el Síndic ha trabajado durante el año 2013. Todos los casos que se presentan o bien abordan una problemática que es la raíz de diversas quejas o bien se trata de problemáticas diversas, pero que mantienen una clara conexión entre ellas. Como se podrá apreciar en su lectura, las recomen-

daciones que se formulan tienen una validez general.

Estas 48 categorías se complementan con la exposición de dos o tres de las quejas recibidas en el Síndic correspondientes a cada materia. De esta manera, se ilustra de una forma individualizada el problema que previamente se ha categorizado. Al final de cada una de las materias se adjunta un compendio exhaustivo de todas las actuaciones de oficio tramitadas a lo largo del año y de su estado actual. Asimismo, también se incluye la referencia de todas las actuaciones de oficio que se han llevado a cabo en calidad de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura.

El contenido de todas las resoluciones y actuaciones se pueden consultar en la web www.sindic.cat, junto con las de años anteriores.

■ POLÍTICAS SOCIALES

A.1. EL ACCESO A LAS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS EN CONDICIONES DE IGUALDAD

En los últimos años, el Síndic ha venido constatando las dificultades crecientes de determinadas familias con niños escolarizados en centros concertados para satisfacer el pago de las cuotas de las actividades complementarias. Si bien el tratamiento de estas dificultades difiere mucho en función del centro, el Síndic ha recibido quejas de familias con niños escolarizados en centros concertados que prohíben al alumno permanecer en el aula o en el centro durante la actividad complementaria si no pueden sufragar su coste o que le sugieren cambiar de centro y escolarizarse en una escuela pública. Esta práctica genera una situación discriminatoria respecto al alumno en cuestión cuando permanece en el centro sin las mismas oportunidades y, además, puede acabar expulsando de la escuela concertada al alumnado socialmente menos favorecido, con la correspondiente reproducción de procesos de segregación escolar y las graves consecuencias educativas y sociales que todo ello conlleva a corto y medio plazo.

Hay que evitar que las actividades complementarias sean un ámbito de generación de desigualdad educativa

En primer lugar, cabe decir que las actividades complementarias son de carácter voluntario y no lectivo. Sin embargo, eso no impide que tengan efectos en las desigualdades educativas derivadas de la existencia de un coste de acceso, elemento que no es suficientemente valorado por el Departamento de Enseñanza, que, en este aspecto, actúa como si esta desigualdad fuese inevitable, tuviese cobertura jurídica y no supusiese un problema fundamental a la hora de garantizar el derecho a la educación en igualdad de oportunidades.

En este sentido, en numerosos centros concertados las actividades complementarias no tienen la consideración real y práctica de complementarias, es decir, de voluntarias y no lectivas, y no hay una diferenciación efectiva y clara entre el horario lectivo y la hora complementaria.

En segundo lugar, es preciso recordar que esta falta de diferenciación entre el horario lectivo y la actividad complementaria tiene que ver, en buena parte, con el horario en que esta actividad se desarrolla. En determinados centros concertados el horario escolar se organiza de tal manera que no siempre las actividades complementarias se ubican formalmente antes o después del horario de mañana o de tarde.

En tercer lugar, los contenidos que se imparten no siempre tienen un carácter propiamente no lectivo, puesto que se utilizan ocasionalmente para el desarrollo del currículum establecido, como si tuviesen carácter lectivo sin serlo, con una clara continuidad curricular con las actividades lectivas.

En numerosos centros concertados no existe una diferenciación efectiva y clara entre el horario lectivo y la hora complementaria

En cuarto lugar, dada esta falta de diferenciación entre el horario lectivo y la hora complementaria, se entiende que una escolarización normalizada en un centro concertado incluye la participación en las actividades lectivas y también en la hora complementaria, sufragando el coste de esta última. La gran mayoría de alumnado de estos centros así lo hace.

En quinto lugar, y a la vista de esta desigualdad derivada del coste de acceso, debe tenerse en cuenta, por una parte, el carácter no lucrativo de las actividades complementarias y, por otra, que las cuotas se deben ajustar al coste real de estas actividades (art. 50.3 LEC). En la práctica, sin embargo, existen dudas de que las cuotas complementarias que cobran algunos centros concertados garanticen el carácter no lucrativo de las actividades.

En sexto lugar, dada esta desigualdad derivada del coste de acceso, es preciso recordar que el carácter voluntario de las actividades complementarias no justifica que los centros concertados puedan excluir de esta actividad al alumnado de familias socialmente desfavorecidas que no tienen la posi-

bilidad de sufragar su coste, máxime cuando esta actividad está plenamente integrada en la actividad escolar ordinaria del grupo-clase.

En séptimo lugar, el ordenamiento jurídico prevé el deber del Departamento de Enseñanza de establecer ayudas para el acceso a las actividades complementarias, cosa que no se cumple actualmente (arts. 6 y 202 de la LEC).

Y, finalmente, en octavo lugar, ante la posibilidad de establecer ayudas, el Departamento de Enseñanza expone la falta de disponibilidad presupuestaria para financiar estas actividades complementarias, y el carácter discriminatorio que la financiación de estas actividades para determinados alumnos con dificultades económicas podría suponer en relación con el alumnado de los centros públicos, donde estas actividades no se imparten. Respecto a esta cuestión, es preciso afirmar que cualquier medida dirigida a garantizar la igualdad de acceso del alumnado socialmente desfavorecido a una determinada actividad escolar y a combatir la segregación escolar no puede ser concebida como discriminatoria, ya que el ordenamiento jurídico contiene un principio de discriminación positiva ante situaciones de desigualdad real (arts. 9.2 CE y 4.2 EAC).

El Síndic solicita al Departamento de Enseñanza:

- Un compromiso mayor para evitar que las actividades complementarias sean un ámbito que genere desigualdad educativa.

- Que regule las actividades complementarias y también las ayudas para fomentar el acceso a dichas actividades, de acuerdo con lo establecido por la Ley 12/2009, de 10 de julio, de educación (art. 50.3).

- Que se garantice la voluntariedad de la participación en las actividades complementarias y que se programe ésta antes o después del horario lectivo de mañana o de tarde.

- Que se garantice la diferenciación clara entre las actividades complementarias y las actividades lectivas en lo que concierne a su contenido curricular, y que se impida de manera más activa que haya centros concertados que destinen la hora complementaria a reforzar el currículum oficial (especialmente si hay alumnos que quedan excluidos por razones económicas).

- Que se valoren los procesos de traslado de alumnado socialmente menos favorecido del sector concertado al sector público.

- Que se realice una convocatoria de ayudas para garantizar el acceso en igualdad de oportunidades a las actividades complementarias, tal como establece la Ley 12/2009, de 10 de julio, de educación (art. 202 y otros).

- Que no se autoricen cuotas para las actividades complementarias cuando éstas sean superiores al coste real de la actividad y que se establezcan los criterios para autorizar las cuantías máximas que los centros pueden percibir.

Queja 04815/2012

La persona interesada escolarizó a su hija en un centro concertado, puesto que no había plazas disponibles en ninguna escuela pública. En aquel momento, fue informada de que no debería pagar las cuotas de las actividades complementarias por su delicada situación económica, lo que hizo que la menor tuviese la consideración de alumnado con necesidades educativas específicas. A partir del año 2012, el centro solicitó a la familia el pago mensual de las cuotas de las actividades complementarias, con el argumento de que no había recibido la asignación del Departamento de Enseñanza para cubrir los gastos de escolarización del alumnado con necesidades educativas específicas.

El estudio de la queja pone de manifiesto que la alumna pudo asistir a las actividades complementarias durante los cursos 2011-2012 y 2012-2013, pero también que, al no abonarse los recibos, el colegio informó a la familia de que la niña no podría participar en las actividades complementarias del curso siguiente.

En este sentido, en vista de esta desigualdad derivada del coste de acceso, el Síndic recuerda que el carácter voluntario de las actividades complementarias no justifica que los centros concertados puedan excluir de las mismas al alumnado de familias socialmente desfavorecidas que no pueden sufragar su coste, máxime cuando esta actividad está plenamente integrada en la actividad escolar ordinaria del grupo-clase.

A.2. EL DESARROLLO DEL PRINCIPIO DE EDUCACIÓN INCLUSIVA

Han sido varias las quejas que han llegado al Síndic manifestando que la atención específica a los alumnos con necesidades educativas especiales ha ido menguando por la progresiva reducción de personal docente, monitores y educadores de educación especial. Existe un temor creciente a que esta situación provoque que los chicos y chicas con necesidades educativas específicas tengan más dificultades para adquirir con relativa normalidad los contenidos educativos. Por este motivo, el Síndic ha impulsado una actuación de oficio a fin de valorar el estado de la educación inclusiva.

El ordenamiento jurídico establece que la atención educativa de los niños con discapacidad se rige por el principio de escuela inclusiva, de manera que, siempre y cuando se disponga de las ayudas para atender a sus necesidades educativas, estos niños tienen derecho a ser escolarizados en centros ordinarios.

Algunos alumnos con necesidades educativas especiales podrían estar escolarizados en centros ordinarios con el apoyo adecuado

Si bien el número de unidades de apoyo a la educación especial (USEE) aumenta año tras año y se sitúa ya en 359 para el curso 2013-2014 (según datos del Departamento de Enseñanza), su desarrollo progresivo ha ido acompañado de reducciones en la dotación de personal docente y también de problemas derivados de la falta de cobertura de las reducciones de jornada y de las bajas temporales de los educadores de educación especial, con USEE que no disponen del personal asignado durante todo el horario del alumnado. Estas medidas de austeridad también han provocado reducciones de las horas de personal supervisor asignado a muchos centros educativos públicos con respecto a cursos anteriores, pese a que, en muchos casos, el número de alumnado con necesidades educativas especiales haya aumentado.

Este escenario ha provocado, según algunas fuentes, que algunos centros de educación especial reciban alumnado con necesidades educativas especiales que podría estar escolarizado en centros ordinarios si éstos dispusiesen del apoyo adecuado, con lo cual no se cumple el principio de escolarizar en un centro de educación especial únicamente para los casos en que la escolarización en un centro ordinario no sea posible. De hecho, los datos aportados por el propio Departamento de Enseñanza indican que, por primera vez en los últimos cuatro cursos, el número de alumnado con necesidades educativas especiales escolarizado en centros ordinarios ha disminuido y que el número de alumnado escolarizado en centros de educación especial ha aumentado. Estos datos, pues, son indicativos de un cierto retroceso en el desarrollo del principio de educación inclusiva en Cataluña.

Los problemas de dotación de los centros ordinarios pueden condicionar notablemente la elección escolar manifestada por las familias de los alumnos con discapacidad y también los dictámenes de escolarización que elaboran los propios equipos de asesoramiento y orientación psicopedagógica (EAP). La existencia de centros de educación especial en el territorio es uno de los factores condicionantes de estas diferencias territoriales en las propuestas de escolarización de los EAP, pero también influye la falta de criterios claros y compartidos por parte de los EAP sobre qué alumnos se deben escolarizar en centros ordinarios y cuáles en centros de educación especial. Si bien en los últimos cursos el Departamento de Enseñanza ha aprobado resoluciones para establecer el procedimiento a seguir y los protocolos que deben utilizar los EAP para la elaboración de dictámenes de escolarización de este alumnado (por ejemplo, Resolución de 28 de febrero de 2013, de la Dirección General de Educación Infantil y Primaria, para el curso 2013/2014).

Otros ámbitos en que se observan carencias:

- Hay enormes dificultades para que un niño de cero a tres años que sufre una multidiscapacidad con una afectación severa pueda ser atendido en una guardería ordinaria.
- Los déficits de escolarización inclusiva también se hacen patentes en las activida-

des complementarias y extraescolares y en el servicio de comedor escolar.

- Cabe destacar las dificultades con las que se encuentra el alumnado con necesidades educativas especiales que se ha graduado en ESO y que, debido a estas necesidades, presenta muchos problemas para proseguir su escolarización en enseñanzas secundarias postobligatorias, aunque sea con adaptaciones curriculares. Para muchos de ellos, el recurso educativo más adecuado a sus necesidades formativas y de inserción laboral son los programas de calificación profesional inicial (PCPI), pero la normativa vigente limita el acceso a esta oferta a los alumnos sin graduación en ESO.

Es preciso finalizar la reconversión de los centros de educación especial en centros de referencia para las escuelas ordinarias

A criterio del Síndic, la normativa estatal, si bien no prevé de manera literal como caso excepcional la posibilidad de que el alumnado graduado en ESO se pueda inscribir en un PCPI, no excluye que las administraciones educativas, de acuerdo con su mandamiento de velar por el derecho a la educación, puedan regular con carácter excepcional otros supuestos de acceso.

Por todos estos motivos, el Síndic ha sugerido al Departamento de Enseñanza una serie de medidas con el objetivo de paliar la situación actual:

- Que se establezcan medidas normativas y políticas que permitan profundizar aún más en el desarrollo de la educación inclusiva, ya sea con la dotación de las ayudas suficientes para los centros ordinarios a fin de hacer posible la escolarización de los alumnos con necesidades educativas especiales, o con el establecimiento de criterios de escolarización que combatan las desigualdades territoriales y sociales existentes actualmente en la aplicación del principio de educación inclusiva.
- Que se avance en la asignación de personal de apoyo necesario para la atención adecuada

de los alumnos con necesidades educativas especiales en cada escuela ordinaria, con una dotación condicionada a la evolución de necesidades educativas especiales de cada centro a fin de hacer posible la educación inclusiva.

- Que se complete la implantación de las USEE, de acuerdo con el estudio de valoración de las necesidades del territorio, para garantizar la atención de los alumnos para quienes el EAP ha indicado este tipo de escolarización.
- Que se impulse y se finalice la reconversión definitiva de los centros de educación especial en centros de referencia para las escuelas ordinarias como mecanismo de apoyo a fin de hacer efectiva la escolarización inclusiva de los alumnos con discapacidades.
- Que se adopten medidas para que los niños y los adolescentes con discapacidad tengan acceso a los diversos servicios escolares (comedor, actividades complementarias, etc.) en condiciones de igualdad con el resto de niños y adolescentes.
- Que se garantice el acceso de los niños con discapacidad a las guarderías.
- Que se asegure la formación de los docentes en la atención de los alumnos con discapacidades y con necesidades educativas especiales para que el alumnado reciba la atención individualizada y especializada que necesita.
- Que se estudie cuáles son las ratios adecuadas para la atención de los alumnos con discapacidad en régimen de educación inclusiva y las necesidades de apoyo en el aula, y que se apliquen.
- Que se desarrolle la normativa que debe regular las disposiciones recogidas en la propia Ley 12/2009, de 10 de julio, de educación, en el ámbito de las actividades complementarias, de las actividades extraescolares organizadas en los centros escolares y de las actividades de educación en el tiempo libre, a fin de garantizar el derecho de los niños con discapacidad, sin discriminación por condición alguna, a acceder a estos ámbitos educativos en igualdad de oportunidades.
- Que se estudie la posibilidad de autorizar excepcionalmente el acceso, aunque sea por medio de la reserva de plazas para

alumnado con necesidades educativas específicas, a los PCPI del alumnado de este colectivo graduado en ESO que, por indicación del EAP o del propio centro, no puede

acceder a las enseñanzas secundarias postobligatorias, y que se adecue la normativa de ámbito catalán a este propósito.

Queja 07325/2012

El promotor de la queja manifiesta su disconformidad con la reducción progresiva de las horas de monitor que su hija tenía asignadas, que derivaban de la reducción del número total de horas de apoyo asignadas al centro y de la evolución de la propia alumna.

De la información recibida se desprende que durante el curso 2011-2012 el centro tenía asignadas treinta horas de apoyo de monitor y el curso 2012-2013 veinticuatro para atender a seis alumnos, de manera que la alumna tenía asignadas seis horas semanales de apoyo, que posteriormente se redujeron a cuatro.

Así, de un total de veinticinco horas lectivas, la alumna sólo tiene asignado el apoyo de monitor cuatro horas la semana, además del apoyo de la maestra de educación especial tres horas la semana. En el dictamen del EAP, del año 2005, constaba que la alumna necesitaba una atención muy individualizada dentro del aula.

En los informes actuales consta una evolución favorable de la alumna, pero también se señalan las dificultades que presenta, especialmente en las actividades que requieren razonamiento, y la necesidad de una atención individualizada, que hace que se valore positivamente la presencia de la monitora.

En consecuencia, el Síndic sugiere al Departamento de Enseñanza que se evalúen las necesidades de apoyo educativo complementario de la hija del promotor y se revise la asignación de horas de apoyo de monitor que se hace a esta alumna para valorar si esta asignación se adecua al resultado de la evaluación y a sus necesidades, partiendo de la base de que cualquier alumno tiene derecho a alcanzar su máximo desarrollo posible, de acuerdo con el principio de educación inclusiva.

Queja 07437/2013

Los promotores de la queja exponen su preocupación por las importantes dificultades de los alumnos sordos para acceder a los contenidos educativos, en condiciones de igualdad con el resto de alumnos, en todas las etapas educativas.

En concreto, invocan la Ley 17/2010, de 3 de junio, de la lengua de signos catalana (LSC), que reconoce el derecho de los alumnos sordos a recibir una educación bilingüe y el derecho de los padres a escoger este tipo de educación.

En este sentido, hacen referencia al artículo 5.2 de la ley, que establece que “en el ámbito escolar, se garantiza el aprendizaje de la lengua de signos catalana en la modalidad educativa bilingüe, en que es lengua vehicular de enseñanza junto con el catalán, como lengua propia y vehicular del sistema educativo y las otras lenguas orales y escritas oficiales en Cataluña”.

Y hacen constar diferencias de modalidades educativas y atención cualitativa para los alumnos sordos según el lugar de residencia, puesto que no todos los centros de recursos educativos para deficientes auditivos (CREDA) ofrecen la pluralidad educativa para el alumnado sordo, ni los centros de agrupamiento disponen de la formación específica que deberían tener todos los profesionales que atienden a estos alumnos.

Finalmente, manifiestan que la educación es una de sus prioridades y que el Departamento debería iniciar, cuanto antes, un proceso de normalización de la LSC en el ámbito educativo que permitiese un pleno acceso a los contenidos curriculares educativos y también una visión natural de la LSC como una lengua más en la vida de cualquier alumno sordo, independientemente de su grado de sordera y del desarrollo de la lengua oral y escrita. Además debería escuchar y recoger las aportaciones de diferentes profesionales con sordera en activo en los diferentes CREDA, escuelas ordinarias de agrupamiento de sordos, centros específicos y otros centros.

A su vez, el Síndic se ha dirigido al Departamento de Enseñanza para que le informe sobre:

1. El proceso de implantación de la LSC en los centros educativos ordinarios.
2. El número y la distribución de centros que ofrecen la modalidad bilingüe para alumnos con sordera.
3. El número de alumnos con sordera escolarizados en los centros ordinarios.
4. El número de alumnos con sordera escolarizados en los centros con agrupamiento.
5. El personal específico para alumnos con sordera en los centros.
6. El conocimiento de la LSC por parte de los CREDA.

Asimismo, ha solicitado información al Departamento de Economía y Conocimiento sobre los requisitos para la asignación de intérprete de LSC a los alumnos que cursan estudios universitarios en Cataluña, y sobre el número de alumnos con sordera en la universidad que reciben la ayuda de intérprete de la LSC durante este curso 2013-2014. El Síndic está a la espera de recibir la información solicitada a la Administración.

A.3. LAS GARANTÍAS DE UNA EDUCACIÓN DE CALIDAD EN LAS UNIDADES DE ESCOLARIZACIÓN COMPARTIDA

En los últimos años el Síndic ha recibido diversas quejas relacionadas con la aplicación de medidas de austeridad en la provisión de recursos financieros a las entidades y a los entes locales que se ocupan de gestionar las unidades de escolarización compartida (UEC), que afectan a su calidad y también a la cobertura de la atención prestada. La reducción de la subvención para estas entidades con requerimientos de atención de alumnado similares o la reducción de los meses por curso financiado, entre otros, han provocado que existan UEC que inicien su actividad semanas más tarde de la fecha de inicio de curso establecida por el calendario escolar o que contraten menos personal o lo hagan el mismo día en que comienzan las clases lectivas con el alumnado, lo cual obliga a iniciar el curso sin la programación necesaria para el desarrollo de cualquier intervención educativa.

El ordenamiento jurídico regula los programas de diversificación curricular y otros programas personalizados para los alumnos con necesidades específicas de refuerzo educativo en la Enseñanza Secundaria Obligatoria (ESO). Las unidades de escolarización compartida representan una de las diversas modalidades posibles de medidas de atención a la diversidad que el Departamento de Enseñanza puede desarrollar en un determinado territorio.

Las UEC deben tener el mismo calendario escolar que los centros ordinarios donde se desarrolla la Educación Secundaria Obligatoria

Las UEC son programas específicos de diversificación curricular para alumnos con inadaptación al medio escolar y riesgo de exclusión social, que tienen por finalidad prestar atención educativa, complementando la que ofrecen los centros educativos. Estos programas están destinados a los alumnos de ESO que presentan proble-

mas de comportamiento y conductas disruptivas, absentismo y rechazo escolar, rasgos de inadaptación social y riesgo de marginación. Se trata de alumnos con necesidades especiales de apoyo educativo a las que los centros ordinarios, con los recursos ordinarios, no pueden dar respuesta, y sólo pueden ser derivados a las UEC cuando las medidas de atención a la diversidad dentro del centro educativo ordinario hayan resultado insuficientes y se hayan agotado todas las actuaciones posibles por parte del centro.

Es preciso indicar que los alumnos de las UEC están en edad de escolarización obligatoria, y que el objetivo de las UEC consiste en favorecer la consecución de las competencias básicas de la etapa y la obtención del título de graduado en Educación Secundaria Obligatoria. Por ello se requiere una metodología que les motive, que les devuelva la confianza en las posibilidades de éxito personal, que refuerce sus aprendizajes y que evite el abandono escolar. Cualquier circunstancia que limite el desarrollo permanente y el funcionamiento normal de estos recursos afecta directamente la consecución de los objetivos.

El retraso en el inicio de la actividad de la UEC vulnera el derecho a la educación del alumnado adscrito

A criterio de esta institución, el retraso en iniciar la actividad de la UEC vulnera el derecho a la educación del alumnado adscrito porque las condiciones de escolarización alternativas, pese a las adaptaciones realizadas, no planificadas conjuntamente con los profesionales de la UEC, no garantizan suficientemente una escolarización adecuada. El Síndic considera que el alumnado adscrito a las UEC debe ser atendido plenamente durante el periodo lectivo establecido por la normativa que regula el calendario escolar para las enseñanzas de secundaria obligatoria, tal y como sucede con el resto de alumnado de ESO. Y el Síndic constata que, con los recursos disponibles en los centros de secundaria, no es

posible atender adecuadamente las necesidades educativas de este alumnado. Escolarizar a este alumnado en el centro durante un periodo significativo de tiempo requiere ayudas, apoyos y adaptaciones que pueden sobrepasar las posibilidades de la programación ordinaria del aula y las medidas de refuerzo disponibles.

De manera alternativa, es preciso que se garantice la escolarización del alumnado adscrito a la UEC en los centros ordinarios

y que se dote a estos centros de los recursos necesarios para que este alumnado pueda ser atendido adecuadamente durante las semanas en que estos programas no inician su actividad; y que se prevea este retorno temporal del alumnado al centro en el plan individualizado de los alumnos, con las correspondientes necesidades de apoyo, y que se garantice la continuidad de la actuación educativa entre la UEC y el centro educativo.

Queja 03966/2012

La queja hace referencia básicamente al retraso en el inicio de la actividad de una UEC porque el convenio de colaboración entre el Departamento de Enseñanza y el organismo autónomo del Ayuntamiento de Valls no se firmó hasta el día 1 de octubre de 2011, cuando el curso 2011-2012 ya se había iniciado el 12 de septiembre de 2011, lo cual comportó un retraso en el inicio de las clases de este alumnado. Este retraso se repitió en el curso 2012-2013.

El Departamento de Enseñanza expuso que los alumnos fueron derivados a la UEC en el mes de octubre, pero que, previamente, habían sido atendidos en sus centros educativos durante el mes de septiembre. El estudio de la queja puso de manifiesto que, tal y como manifestaba la persona interesada, la mayoría de los alumnos de la UEC no asistieron de manera continuada al instituto durante las primeras semanas de curso, hasta que la UEC no se puso en funcionamiento.

A criterio de esta institución, el retraso en el inicio de la actividad de la UEC ha vulnerado el derecho a la educación del alumnado adscrito porque las condiciones de escolarización alternativas, pese a las adaptaciones realizadas, no planificadas conjuntamente con los profesionales de la UEC, no garantizan suficientemente una escolarización adecuada, como demuestran los datos de asistencia al centro.

Teniendo en cuenta este hecho, el Síndic solicitó al Departamento de Enseñanza que, de cara al curso 2013-2014, la actividad de esta UEC tuviese el mismo calendario escolar que los centros ordinarios donde se desarrolla la Educación Secundaria Obligatoria, lo cual se produjo finalmente.

Queja 06040/2013

Los promotores de la queja muestran su disconformidad con el nuevo concurso público para la gestión de las UEC. Concretamente, la queja hace referencia a la supuesta reducción del presupuesto de licitación, a un incremento de la capacidad de atención de alumnado y del gasto mensual por alumno, a la supuesta reducción del número de meses financiados, que no comprenden todo el año, y a la supuesta falta de tiempo de preparación de las actividades por parte de los profesionales de las UEC por el hecho de que se les reduce el tiempo del contrato. El Síndic ha solicitado información al Departamento de Enseñanza y está pendiente de su respuesta.

A.4. DIFICULTADES ECONÓMICAS PARA ACCEDER A LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA

Este año el Síndic ha recibido diversas quejas con relación al elevado coste de los servicios académicos en las universidades públicas de Cataluña, y también sobre la eliminación de algunos supuestos de exención y de bonificación. Estas circunstancias, junto con algunas modificaciones en las becas, pueden ser un impedimento para el derecho de acceso a la educación universitaria.

El aumento de los precios públicos para los estudiantes universitarios que se establece mediante el Decreto 77/2012, de 10 de julio, por el que se fijan los precios de los servicios académicos en las universidades públicas de Cataluña y la Universidad Abierta de Cataluña para el curso 2012-2013, se enmarca en el contexto de crisis económica y de contención presupuestaria actuales y se adecua a la regulación del Real Decreto-ley 14/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo, que permite el aumento del coste de estos estudios con la intención de aproximar gradualmente los precios al gasto real que comporta la prestación del servicio.

El Síndic ha sugerido que se regule la cobertura de las necesidades sobrevenidas a lo largo del curso

Con todo, el artículo 117.3 de la Ley 1/2003, de universidades de Cataluña, reconoce que corresponde al Gobierno de la Generalitat aprobar los precios públicos de las enseñanzas conducentes a la obtención de los títulos universitarios oficiales y el resto de derechos legalmente establecidos.

A partir de las diversas quejas recibidas, el Síndic ha abierto una actuación de oficio, ya que estas medidas pueden comportar un obstáculo para acceder a los estudios postobligatorios por razones estrictamente económicas. En el marco de esta actuación de

oficio, el Síndic ha ido estudiando el impacto causado y las actuaciones llevadas a cabo para combatir lo que se podría convertir en una vulneración del principio de equidad en el ámbito de la educación.

En lo relativo al impacto causado, la Secretaría de Universidades e Investigación informa que la Agencia de Gestión de las Ayudas Universitarias y de Investigación (AGAUR), de acuerdo con los datos de qué dispone, no tiene constancia de que se haya visto afectado el acceso o la continuidad a los estudios postobligatorios durante el curso académico 2012-2013. Puesto que informaciones aparecidas en prensa cifran en 3.000 el número de estudiantes que no han podido hacer frente al pago de la matrícula universitaria exigido durante este último curso académico, el Síndic ha pedido información sobre la morosidad entre los estudiantes universitarios de las siete universidades públicas catalanas durante este curso 2012-2013.

De acuerdo con el artículo 5 del Decreto 77/2012, de 10 de julio, el impago de la matrícula o de alguno de sus fraccionamientos en los plazos que establezca la universidad puede dar lugar a la suspensión temporal de los derechos del estudiante y, si corresponde, a la anulación de la matrícula y de los efectos que ésta haya podido producir sin derecho a reintegro alguno, aparte de los recargos aplicados en las nuevas matrículas. El Síndic está pendiente de recibir la información solicitada para continuar con el estudio de la situación y proponer medidas concretas en el marco de sus atribuciones.

Debe garantizarse la difusión de la información respecto de la convocatoria de las becas Equidad

Ante estas dificultades, las becas y las ayudas al estudio son el mecanismo de qué disponen las administraciones públicas para garantizar la igualdad de oportunidades en la educación universitaria.

El régimen general de becas y ayudas al estudio personalizadas está establecido en el Real Decreto 1721/2007, de 21 de diciembre, modificado parcialmente por el Real Decreto 609/2013, de 2 de agosto. Desde el

año 2005 el Ministerio de Educación y la Generalitat de Cataluña han suscrito diversos convenios de colaboración para que la gestión de las becas y ayudas al estudio destinadas a estudiantes con domicilio familiar en Cataluña se lleve a cabo a través de la Generalitat mediante la Agencia de Gestión de Ayudas Universitarias y de Investigación.

Paralelamente, la Generalitat desarrolla con recursos propios una política complementaria de ayudas con la convocatoria de las becas Equidad para la minoración de los precios de los créditos de los estudios universitarios en función de la renta y los miembros de la unidad familiar.

En este contexto, en el año 2013 el Ministerio de Educación anunció la modificación del Real Decreto 1721/2007, por el que se establece el régimen personalizado de becas y ayudas al estudio. Esta reforma introduce un nuevo sistema de becas con una estructura de dos partes, una fija y otra variable que tiene en cuenta requisitos de exigencia académica y de capacidad económica.

El Síndic trasladó al Defensor del Pueblo algunas consideraciones en defensa del derecho a la igualdad de oportunidades antes de que se aprobase la modificación mencionada. En primer lugar, para no vulnerar el derecho a la igualdad y no-discriminación por razones económicas, los requisitos académicos deberían ser los mismos para los estudiantes que requieran ayuda económica adicional para cursar sus estudios que para los que no la necesiten, de acuerdo con el nivel de renta familiar. Por contra, se confunden las becas de integración y promoción social con las becas de excelencia académica. Pese a las consideraciones formuladas, la reforma se ha materializado con la aprobación del Real Decreto 609/2013, de 2 de agosto.

Por otra parte, en el ámbito catalán, el Síndic ha hecho llegar al Departamento de Economía y Conocimiento algunas recomendaciones en relación con las becas Equidad.

A finales del curso 2012-2013 la Secretaría General de Universidades anunció que se

había producido un error de cálculo de las necesidades potenciales que supuso un remanente de seis millones de euros destinados a la partida presupuestaria de las becas Equidad.

El Síndic ha sugerido que se regule de manera adecuada, garantizando la publicidad y la equidad en los requisitos de acceso respecto a los estudiantes que optaron a la beca en un primer momento, la cobertura de los estudiantes que aleguen un cambio su situación económica durante el curso, y, si es preciso, que se amplíe la dotación destinada a estas becas.

Ningún estudiante debe dejar de estudiar por razones económicas

En segundo lugar, el Síndic ha sugerido que se garantice la difusión de la información con relación a la convocatoria de las becas Equidad, ya que, tal y como indican las propias universidades, a menudo aún hay desconocimiento por parte del alumnado en lo que concierne a la existencia de estas ayudas porque son de reciente creación.

Finalmente, el Síndic ha pedido que se garantice que ningún estudiante deje de estudiar por razones económicas, complementando el importe que se prevea en el ámbito estatal para las becas destinadas a los estudios universitarios y adaptándolo a la situación socio-económica catalana, tal y como ya se está haciendo.

El Departamento, haciéndose eco de las recomendaciones efectuadas, las ha aceptado y se compromete a que las convocatorias de causas sobrevenidas cuenten con todas las garantías de publicidad y cobertura para el curso 2013-2014 y que la difusión de la información de la convocatoria mejore y aumente. Finalmente, asegura que la ampliación de los límites de la convocatoria de ayudas para este curso tiene la finalidad de garantizar que ningún estudiante deje de estudiar por razones económicas.

Queja 00492/2013

La persona interesada se quejaba de que no se le había aplicado la bonificación prevista para las familias numerosas, pese a haber presentado el título de familia numerosa dentro del plazo en que se le formuló el requerimiento de documentación después de la matrícula.

El Síndic pide información a la universidad, la cual informa que ya se ha hecho efectivo el descuento al estudiante en el precio de matrícula y que se le ha informado debidamente.

Queja 05693/2013

La persona interesada se queja del recargo que se aplica a los precios de los servicios académicos en las universidades públicas cuando ya se dispone de una titulación universitaria oficial anterior o las condiciones para obtenerla.

El Síndic expone a la persona interesada que queda fuera de sus atribuciones valorar esta medida de política pública prevista en el artículo 8 del Decreto 192/2013, de 9 de julio, y que responde en todo caso al objetivo de mejorar la eficiencia del uso de los recursos públicos y a una mayor corresponsabilidad de las personas beneficiarias de los servicios educativos en una etapa educativa postobligatoria también enmarcada en un contexto de déficit.

Asimismo, remite al estudiante a la Agencia de Gestión de Ayudas Universitarias y de Investigación (AGAUR) para que solicite información de las posibles ayudas disponibles.

Queja 05685/2013

La persona interesada se queja de que no se ha emitido la acreditación económica para formalizar la matrícula universitaria sin efectuar el pago para el curso 2013-2014 dentro del plazo previsto.

El Síndic solicita al Departamento de Economía y Conocimiento que se agilice al máximo la tramitación de las acreditaciones y, en todo caso, que se emitan en el plazo máximo de diez días, previsto en el apartado 4 del anexo de la Resolución ECO/1415/2013, de 20 de junio.

El Síndic también sugiere que, en el supuesto de que no se disponga de los datos necesarios para emitir la acreditación, por medio de la Plataforma de Integración y Colaboración Administrativa (PICA) se requiera a la persona interesada y se haga la comprobación con la máxima celeridad posible.

Finalmente, recomienda que se realicen las gestiones necesarias con las universidades afectadas para que puedan mantener en suspenso el pago de las tasas correspondientes a los servicios académicos hasta la resolución de la solicitud de acreditación de carácter económico para formalizar la matrícula. La Administración acepta las sugerencias.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 01658/2013
Finalizada

Acepción discriminatoria del adjetivo *gitano* en el diccionario de la RAE

A raíz de algunas quejas recibidas por una de las acepciones de la palabra *gitano* contenida en el Diccionario de la RAE (“que estafa u obra con engaño”), que se considera discriminatoria y, teniendo en cuenta que atenta contra la dignidad del pueblo gitano, el Síndic abre una actuación de oficio y remite sus consideraciones al Defensor del Pueblo para que tome las medidas oportunas.

AO 02903/2013
Finalizada

Falta de atención en catalán a una llamada realizada al teléfono de atención del Ministerio de Justicia

A raíz de la queja formulada por un ciudadano que no fue atendido por haberse expresado en catalán, el Síndic abre una actuación de oficio para investigar el caso, ya que se trata del número de teléfono que facilita la página web del Ayuntamiento de Barcelona para pedir información relativa al Registro Civil de Barcelona.

AO 03266/2013
Finalizada

Tratamiento del nacionalismo catalán en un programa de Telemadrid

A raíz de las quejas recibidas por el tratamiento que un programa del canal de TV público Telemadrid emitió sobre el uso del catalán y el tratamiento que el mencionado programa hacía del tema, el Síndic abre una actuación de oficio y pide al Defensor del Pueblo que intervenga en el caso, puesto que ni la Comunidad de Madrid ni el Gobierno del Estado disponen de un organismo regulador de los contenidos del sector audiovisual.

AO 05459/2013
En tramitación

Búsqueda de datos en materia de vulneración de derechos lingüísticos

El Síndic inicia esta actuación para recoger y analizar los datos de que disponen las diferentes instituciones en relación con la vulneración de los derechos lingüísticos.

AO 00274/2013
En tramitación

Cobertura del servicio de logopedia en los CREDA

A raíz de diversas quejas en que se expone que los servicios de logopedia de algunos CREDA sólo atienden al alumnado con necesidades educativas especiales más graves, el Síndic abre una actuación de oficio para conocer cuál es la situación real y si hay niños que requieren este tipo de atención que hayan quedado desatendidos.

AO 00277/2013
Finalizada

Niño no escolarizado

El Síndic investiga el caso de un niño del barrio de Sant Andreu, de Barcelona, en edad escolar obligatoria, que no está escolarizado, según se ha informado.

AO 00278/2013
Finalizada

Seguimiento de los precios públicos aplicados a la matriculación en los ciclos formativos de grado superior (CFGS)

La finalidad de la actuación de oficio es realizar el seguimiento de la valoración de la aplicación de los precios públicos en la matrícula de los CFGS en cuanto a las recomendaciones del Síndic en este tema, especialmente en lo referido a la sugerencia de estudiar la ampliación de las bonificaciones y exenciones a otros colectivos.

AO 01009/2013
AO 06981/2013
AO 06983/2013
Finalizadas
AO 06982/2013
En tramitación

Denegación de transporte escolar adaptado

El Síndic investiga la actuación de la Administración a raíz de la información facilitada sobre la denegación del servicio de transporte adaptado a diversos alumnos de una guardería.

AO 01334/2013
AO 01336/2013
AO 01339/2013
En tramitación

Cierre de una escuela de Tona Cierre de una escuela de Mataró Cierre de una escuela de Terrassa

Las actuaciones tienen por objeto supervisar el proceso de cierre de los centros, puesto que dicho cierre afecta al derecho a la escolarización del alumnado.

AO 01335/2013
AO 01348/2013
AO 01350/2013
Finalizadas
AO 01337/2013
AO 01345/2013
En tramitación

Cierre progresivo de una escuela de Pineda de Mar Cierre progresivo de una escuela de Lliçà d'Amunt Cierre progresivo de una escuela de Sant Pere de Vilamajor Cierre progresivo de una escuela de la Selva del Camp Cierre progresivo de una escuela de Gerdanyola del Vallès

Las actuaciones tienen por objeto supervisar el proceso de cierre de los centros, puesto que dicho cierre afecta al derecho a la escolarización del alumnado y genera problemas relacionados, como por ejemplo el agrupamiento de hermanos.

AO 01338/2013
En tramitación**Eliminación de grupos de P3 en diversas escuelas**

El descenso del alumnado que se incorpora a P3, junto con las políticas de ampliación de ratio, ha provocado el cierre de 73 grupos. El Síndic abre una actuación de oficio para analizar la incidencia de esta medida en el debilitamiento de la demanda de los centros y en las desigualdades en su composición social.

AO 01340/2013
En tramitación**Reducciones en la figura del promotor escolar**

El Síndic abre una actuación para analizar la situación de la figura del promotor escolar –prevista en el Plan integral del pueblo gitano–, a partir de las informaciones recibidas en relación con las reducciones de las dotaciones presupuestarias y la falta de evaluación de sus resultados.

AO 01341/2013
En tramitación**Sobrerrepresentación de alumnado extranjero en los centros de educación especial**

La actuación de oficio tiene como objetivo estudiar la presencia de alumnado extranjero en los centros de educación especial en relación con la totalidad de los alumnos escolarizados en este tipo de centros.

AO 01347/2013
En tramitación**Diferencias de criterio entre EAP en las orientaciones hacia la educación inclusiva**

La actuación de oficio iniciada pretende analizar las diferencias de criterio existentes entre los diversos equipos de atención y orientación psicopedagógica (EAP) en las orientaciones del alumnado con necesidades educativas especiales hacia la educación inclusiva.

AO 01852/2013
En tramitación**Modelo de educación inclusiva y desarrollo de la LEC**

La actuación pretende analizar el desarrollo de la Ley 12/2009, de educación de Cataluña, en cuanto a los artículos referidos a la educación inclusiva, a raíz de los déficits denunciados.

AO 01853/2013
En tramitación**Desequilibrios y cambios del modelo de zonificación en Tarragona**

La actuación de oficio está motivada por los déficits observados en el modelo de zonificación de los centros educativos en Tarragona, que ha producido importantes desequilibrios en los niveles de demanda de los diferentes centros.

AO 02086/2013
En tramitación

Ludotecas que actúan de forma análoga a las guarderías, sin el cumplimiento de la normativa correspondiente a la educación infantil de primer ciclo, en Sant Cugat del Vallès

El objetivo de la actuación de oficio es hacer el seguimiento del proceso de autorización administrativa de los centros afectados para velar por el cumplimiento de la normativa establecida para los centros que imparten Educación Infantil de primer ciclo.

AO 02230/2013
En tramitación

Cambio en el modelo de adscripción y zonificación escolar en el municipio de Figueres

La actuación de oficio tiene como finalidad hacer un análisis de las consecuencias que puede comportar este cambio en el modelo de zonificación escolar, en especial, en cuanto a la segregación escolar.

AO 02231/2013
Finalizada

Anuncio de supresión del servicio de transporte escolar en la comarca del Pallars Sobirà

A raíz del anuncio en los medios de comunicación de la suspensión del servicio de transporte escolar en el Pallars Sobirà por parte de las empresas que lo prestan, el Síndic abre una actuación para hacer el seguimiento de este tema y velar por que se mantenga este servicio y se garantice así el acceso a la educación de los niños que viven en zonas rurales o de baja densidad poblacional.

AO 02662/2013
En tramitación

Exclusión de las actividades complementarias del alumnado con necesidades educativas específicas en una escuela concertada de Igualada

El Síndic abre la actuación de oficio para investigar un posible trato discriminatorio en una escuela concertada del alumnado con necesidades educativas específicas que no paga las actividades complementarias.

AO 02664/2013
Finalizada

Problemas con el transporte impiden la asistencia a la escuela de los niños de Torre Baró, en Barcelona

La huelga de los trabajadores de la empresa concesionaria del transporte público en la zona de Torre Baró obstaculiza los desplazamientos de un grupo numeroso de niños a los centros escolares respectivos. El Síndic abre una actuación de oficio para conocer cuál es la situación y la respuesta de la Administración.

AO 02665/2013
En tramitación

Lentitud de la acreditación de competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral

El Síndic decide abrir una actuación de oficio para investigar la lentitud en el procedimiento de acreditación de competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral, a raíz de las deficiencias manifestadas por algunas entidades.

AO 02754/2013
En tramitación

Impacto del incremento de precios públicos en el acceso a los estudios universitarios y el endurecimiento de los requisitos para acceder a becas

A raíz de las quejas recibidas en el Síndic, éste decide abrir una actuación de oficio para estudiar como repercute la situación actual de crisis económica y las medidas de contención del gasto público en el acceso de los ciudadanos a los estudios de nivel superior en condiciones de igualdad y sin discriminaciones por razones económicas.

AO 03066/2013
En tramitación

Incidencia del inicio del concierto en la segregación escolar

El hecho de que la Educación Infantil de segundo ciclo no esté incluida en el concierto en determinados centros que tienen también Educación Primaria puede limitar las posibilidades de corresponsabilidad en la escolarización equilibrada de estos centros. El Síndic abre una actuación de oficio para supervisar este proceso.

AO 03067/2013
En tramitación

Segregación escolar en la ciudad de Lleida

A raíz de las informaciones publicadas por algunos medios de comunicación sobre los desequilibrios en la distribución de la población escolar inmigrante en la ciudad de Lleida, el Síndic abre una actuación de oficio para estudiar esta situación.

AO 03227/2013
En tramitación

Implantación de la jornada intensiva en los centros públicos de Educación Secundaria Obligatoria

El Síndic abre una actuación de oficio para analizar las repercusiones de la implantación de la jornada intensiva en algunos centros de educación secundaria.

AO 03275/2013
En tramitación

Ampliación de ratio en el municipio de Tarragona

Ante la constatación de que se realizan ampliaciones de ratios en zonas con centros que disponen de plazas vacantes, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para estudiar el tema.

AO 03701/2013
En tramitación

Copago de las becas de comedor escolar

La actuación del Síndic tiene por objeto el estudio de los efectos de la implantación del copago sobre el acceso a las becas de comedor escolar.

AO 03702/2013
En tramitación

Rendimiento escolar del alumnado tutelado por la Dirección General de Atención a la Infancia y a la Adolescencia (DGAIA)

El Síndic abre una actuación para conocer los datos sobre el rendimiento escolar del alumnado tutelado por la DGAIA, a raíz de la preocupación manifestada por algunas entidades por los bajos resultados académicos de estos alumnos causados por déficits relacionados con la atención de la diversidad en los centros.

AO 04034/2013
Finalizada

Planificación de la oferta de plazas escolares en La Sagrera

A raíz de la información publicada en la prensa sobre la falta de plazas escolares en el barrio de La Sagrera de Barcelona y la supuesta intención del Consorcio de Educación de Barcelona de incrementar las ratios existentes, el Síndic abre una actuación de oficio para conocer la situación y hacer un seguimiento de las medidas que la Administración prevé tomar en esta cuestión.

AO 04036/2013
En tramitación

Exclusión de algunos alumnos de un centro de las pruebas de evaluación de competencias básicas que realiza alumnado de 6º de Primaria

A raíz de la información obtenida sobre un presunto trato discriminatorio hacia algunos alumnos del centro a la hora de realizar las pruebas de evaluación de competencias básicas, el Síndic abre una actuación para investigar el caso.

AO 04335/2013
Finalizada

Ampliación de grupo en una escuela de Barcelona

El Síndic abre esta actuación de oficio con el fin de supervisar los criterios que han orientado esta medida y los efectos que puede tener a la hora de fomentar equilibrios en la escolarización del alumnado en la zona.

AO 04491/2013
En tramitación

Contrato - programa en las escuelas concertadas

A raíz de la información publicada en la prensa sobre la supresión de las subvenciones a la sexta hora que se otorgan a las escuelas concertadas con mayor número de alumnado inmigrante y la intención del Departamento de Enseñanza de dirigir estas ayudas directamente a los alumnos, el Síndic considera oportuno abrir una actuación de oficio para hacer un seguimiento de las pautas que se seguirán para hacer llegar dichas ayudas a los alumnos.

AO 04674/2013
En tramitación

Posibles errores detectados en los exámenes de la prueba de acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado 2013

A partir de las informaciones publicadas en los medios de comunicación sobre las reclamaciones de los estudiantes y de los profesores de bachillerato relativas al contenido de las pruebas de selectividad, el Síndic abre una actuación para pedir información al Consejo Interuniversitario sobre el desarrollo de la prueba, los errores detectados y las vías de solución propuestas, y también sobre la definición de criterios para futuras convocatorias.

AO 04816/2013
En tramitación

Impago de las matrículas por parte de los estudiantes universitarios

A raíz de las numerosas quejas de los estudiantes por la imposibilidad de hacer frente al pago de las matrículas, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para conocer el alcance de la morosidad en las diferentes universidades públicas catalanas y en la UOC, las consecuencias para la financiación de éstas y las medidas que es preciso adoptar.

AO 04817/2013
Finalizada

Proyecto de real decreto por el que se establecen las condiciones para acceder a las becas y ayudas al estudio para el curso 2013-2014

Dado el endurecimiento de los requisitos para acceder a las becas y ayudas para los estudios universitarios que tiene previsto implantar el Ministerio de Educación y la repercusión que estas reformas normativas tienen en la continuidad de los estudios postobligatorios de los estudiantes por razones económicas, el Síndic abre una actuación de oficio y pide al Defensor del Pueblo que intervenga en este asunto, que implica un menoscabo del derecho a la educación en esta etapa.

AO 04818/2013
Finalizada

Programa Renta Universidad, de ayudas a estudiantes de máster y doctorado

El programa Renta Universidad del Instituto de Crédito Oficial, que inicialmente ofrecía préstamos a interés 0 a estudiantes de máster y doctorado, modificó las condiciones en la convocatoria y elevó el interés del préstamo al 3,5%. Este hecho ha provocado que el colectivo de estudiantes reclame que se negocie una prórroga o nuevas condiciones para el retorno del préstamo, que afecta a un buen número de estudiantes que están en el paro. El Síndic abre una actuación de oficio para estudiar la situación y solicita la intervención del Defensor del Pueblo.

AO 04849/2013
En tramitación

Asignación de oficio de plaza escolar en centros concertados

A raíz de la información obtenida a través de los medios de comunicación sobre la asignación de oficio de plaza en centros privados concertados religiosos a diversos alumnos que habían formalizado la solicitud de preinscripción en centros públicos, el Síndic abre una actuación de oficio en relación con este asunto, dado que estas asignaciones pueden afectar derechos de los alumnos y de sus familias, especialmente, el derecho de libertad de conciencia.

AO 05886/2013
Finalizada**Proceso de admisión en una escuela de Barcelona**

A raíz de las informaciones recibidas sobre posibles irregularidades en el proceso de admisión de alumnos en el centro, el Síndic abre una actuación de oficio para supervisar la intervención del Consorcio de Educación de Barcelona en este asunto.

AO 06018/2013
En tramitación**Copago del servicio de comedor escolar**

La actuación de oficio tiene por objeto analizar, en el marco del copago del servicio de comedor escolar, los motivos que explican que algunos centros públicos que disponen de servicios de comedor escolar superen el coste establecido por el Departamento de Enseñanza.

AO 06908/2013
En tramitación**Becas de material escolar y becas de carácter general**

A raíz del conocimiento por parte del Síndic de que la partida de becas de material escolar y becas de carácter general se ha reducido de manera ostensible en los últimos dos años por efecto de las medidas de austeridad aplicadas por el Ministerio de Educación, se abre una actuación de oficio, puesto que esta situación puede afectar al derecho a la educación en igualdad de oportunidades.

AO 07013/2013
En tramitación**Criterios de gratuidad en el transporte y comedor escolar**

A raíz de las denuncias publicadas en la prensa con relación a la falta de ayudas de transporte y comedor escolar en la Alta Ribagorça, el Síndic abre una actuación para investigar y analizar los posibles desequilibrios existentes en cuanto a las ayudas públicas dentro de una misma demarcación territorial.

AO 07793/2013
En tramitación**Actuación de un profesor de un instituto de Barcelona**

A raíz de la denuncia de una presunta actuación incorrecta de un profesor de secundaria hacia sus alumnos y la falta de intervención de la dirección del centro, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para investigar el caso y conocer cuál ha sido la intervención de la dirección y de la Inspección de Enseñanza.

AO 07953/2013
En tramitación**Análisis de la oferta de plazas escolares en Salt**

Conocedor, a través de la prensa, de las previsiones del Departamento de Enseñanza sobre la oferta escolar para los próximos cursos en el municipio de Salt, el Síndic abre una actuación de oficio para estudiar la adecuación de estas previsiones.

AO 08293/2013
En tramitación

Carácter voluntario de las cuotas de las asociaciones de madres y padres de alumnos (AMPA)

A raíz de una consulta publicada en la página web de la FAPAC, con relación a la falta de acceso a los servicios dependientes de la AMPA de los alumnos cuyas familias no paguen las cuotas correspondientes, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para analizar la incidencia de esta medida en el ejercicio efectivo de determinados derechos de los niños.

AO 08786/2013
En tramitación

Ampliación de plazas a la Unidad Médico Educativa (UME)

A raíz de la información recibida sobre la falta de oferta de plazas en la UME y la intención de la Administración de ampliar su oferta, el Síndic abre una actuación de oficio para supervisar el proceso de ampliación.

A.5. REGULACIÓN Y LÍMITES DE LAS MEDIDAS DE CONTENCIÓN EN LOS CENTROS DE MENORES

El Síndic ha recibido diversas quejas relacionadas con el uso de la contención en centros de menores. Las carencias detectadas hacen referencia a un uso recurrente de las medidas de contención que entra en contradicción con el principio de excepcionalidad que debe regir su uso como último recurso frente a una situación de riesgo o de peligro concreto e inminente.

En Cataluña, las prácticas de contención están reguladas por la Ley de responsabilidad penal del menor, en el caso de los menores y jóvenes que cumplen medidas judiciales en centros de justicia juvenil, y por la Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia.

La regulación que contiene la Ley de infancia hace referencia a los llamados centros de educación intensiva (aquéllos que tienen como objetivo dar una respuesta educativa y asistencial a los adolescentes que presentan alteraciones de conducta y que requieren un sistema de educación intensiva (art. 133 de la Ley 14/2010), que acogen niños y adolescentes tutelados, pero no incluye otros recursos residenciales donde también viven niños no tutelados.

No existe una norma de alcance general que establezca en qué condiciones se deben hacer las contenciones en centros terapéuticos que atienden a niños

Sin embargo, la Ley 14/2010 no incluye una regulación detallada sobre la realización de prácticas de contención y remite a un desarrollo reglamentario que limite los usos de las medidas de contención y aislamiento físico de los niños y los adolescentes en centros de tipo terapéutico o de educación intensiva para que se haga un uso limitado y extraordinario para proteger el niño. A

estas alturas, la aprobación de este reglamento, ya solicitada por el Síndic en informes anteriores al Parlamento, aún está pendiente.

En este sentido, aparte del desarrollo reglamentario de la Ley 14/2010 que regule –entre otros muchos elementos de funcionamiento de los centros– la práctica de contenciones, también falta una norma de alcance general que establezca en qué condiciones se deben hacer las contenciones en centros terapéuticos que atienden a niños no tutelados por la Administración pública.

Cabe decir que en el caso de niños y adolescentes en situación de desamparo, la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA) dictó la Instrucción 11/2010, de 20 de diciembre, por la que se aprueba el protocolo sobre el acogimiento en centro por razones terapéuticas y educativas de niños o adolescentes en situación de guarda o tutela por la DGAIA.

Esta instrucción regula, entre otros aspectos, las contenciones físicas y mecánicas y las medidas de aislamiento, pero, como se ha señalado anteriormente, no incluye a los niños no tutelados (bajo la potestad de sus progenitores) e ingresados en centros.

En cuanto a las quejas recibidas en el Síndic, el carácter reiterado de las referidas a un centro terapéutico y también la información recogida con relación a un centro de educación intensiva hacen pensar que se recurre muy frecuentemente a las contenciones. Asimismo, las quejas recibidas también hacen referencia a la forma cómo se efectúan estas contenciones. En el caso del centro de la DGAIA, se planteaba un uso excesivo de la fuerza y un procedimiento que podía causar lesiones a los menores objeto de inmovilización. En el caso del centro terapéutico, se cuestiona, además de la frecuencia, la inmovilización en una silla de madera expuesta públicamente, con carácter preventivo y ejemplificador, la duración de la inmovilización y la intervención de otros menores en las contenciones. Además, los chicos y las chicas permanecen horas atados a la silla, a veces un día entero, mucho más tiempo del necesario para contenerlos y evitarles daños a ellos mismos o a terceros. De esta manera, se constata un uso sancionador y preventivo de los medios

de contención que no tiene en cuenta el carácter excepcional de la medida y su único objetivo de evitar daños inmediatos y concretos, por lo que acaba convirtiéndose en un castigo físico prohibido por el ordenamiento.

La DGAIA debe hacer un seguimiento y una supervisión exhaustivos del funcionamiento de los centros donde se practican contenciones

En el caso del centro que atiende a niños tutelados, el Síndic, además de hacer una visita, puso la queja en conocimiento del Departamento de Bienestar Social y Familia, que intervino de manera inmediata abriendo una investigación y adoptando medidas para mejorar los procedimientos de práctica de las contenciones.

Con relación al uso de las contenciones, el Síndic ha recomendado:

- Que se desarrolle reglamentariamente la Ley 14/2010 para regular las contencio-

nes y, en general, los derechos de los niños ingresados en centros.

- Que se dicte una norma general que garantice los derechos de los niños ingresados en otros centros diferentes de los CRAE y en los centros de acogida, así como de los niños que no están tutelados.

- Que se haga un seguimiento y una supervisión periódicos de los centros donde se efectúa una intervención intensiva o terapéutica con niños con trastornos de conducta, y especialmente que se vele por el buen trato a los niños en lo que concierne a la aplicación de las medidas de contención y de corrección.

En el caso específico del centro terapéutico, también visitado por el Síndic, se ha sugerido al Departamento de Bienestar Social y Familia:

- Que se adopten medidas de manera inmediata para enmendar las carencias observadas, que se garanticen los derechos de los niños y que se adecue la práctica de contenciones al marco normativo vigente.

- Que se haga un seguimiento y una supervisión exhaustivos del funcionamiento del centro y, mientras no se adopten estas medidas, que la DGAIA no derive niños a dicho centro.

A.6. ACOGIMIENTOS EN FAMILIA

El acogimiento familiar es desde hace años una realidad que el Síndic de Greuges sigue detenidamente y sobre la cual ha venido formulando diversas recomendaciones. Recientemente, en el marco de un último informe sobre esta cuestión, ha puesto de manifiesto tanto la falta de familias acogedoras como algunos déficits observados con relación al acogimiento familiar y a su seguimiento.

Es preciso asumir que el niño y el adolescente deben ser el centro de la actuación protectora y del recurso de acogida familiar. En coherencia, todas las administraciones y los servicios que intervienen en el acogimiento familiar deben partir del principio del interés superior del niño.

Para cumplir este objetivo, es preciso escuchar al niño en el sentido más amplio del término y tomarse seriamente sus manifestaciones. A su vez, es necesario que los niños estén informados de sus derechos, que tengan un referente estable y que los profesionales estén obligados a mantener entrevistas regulares con ellos.

El acogimiento en familia ajena es el recurso más apropiado para la crianza de los niños cuando no pueden crecer con su familia biológica. La familia ajena ofrece un marco en el cual se hace posible el máximo desarrollo del niño, y su carácter preferente o prioritario está reconocido en la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño y en la normativa estatal y catalana aplicable.

A pesar de ello, este recurso está aún poco desarrollado y muchas veces no se puede atender a los niños que tienen una propuesta en este sentido por la insuficiencia de familias acogedoras. Por ejemplo, en el año 2013 sólo un 13,6% de los niños tutelados tienen esta medida de protección, mientras que la proporción de los niños tutelados residentes en centro, que también ha crecido en los últimos años, representa un 38,3%. El número de familias acogedoras, 621, es insuficiente para atender a los niños que tienen propuesta esta medida por parte de los EAIA. En concreto, 287 niños están pendientes de acogida familiar simple.

Uno de los obstáculos para el desarrollo de la medida del acogimiento es que el acogimiento profesional no ha sido desarrollado. En el año 2013 (hasta septiembre) sólo se habían producido 16 altas, poco más del 10% del total de altas en acogimiento familiar, en este tipo de recurso profesionalizado.

El niño y el adolescente deben ser el centro de la actuación protectora y del recurso de acogida familiar

En todo caso, la falta de familias profesionales afecta y condiciona tanto el acceso al recurso considerado adecuado como el acceso a la familia acogedora más idónea para cubrir las necesidades de los niños con propuesta de acogida, ya que es más difícil la asignación correcta de la familia.

En cuanto a las carencias estructurales detectadas por el Síndic con relación a la figura del acogimiento familiar, aparte de las mencionadas sobre la insuficiencia de las familias acogedoras y a la falta de implantación del acogimiento familiar profesional, destacan la falta de un desarrollo normativo garantista del acogimiento familiar y los efectos negativos que puede provocar la división de competencias y de funciones administrativas en el desarrollo del acogimiento familiar.

Con relación a las garantías normativas, no se desarrolla de manera suficiente el establecimiento de funciones específicas de la Administración dentro de la medida de acogida ni el desarrollo de los derechos de los niños y adolescentes acogidos.

En cuanto a la distribución de funciones y competencias en materia de acogida, los organismos y las entidades competentes en la provisión del recurso del acogimiento familiar son la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA), el Instituto Catalán del Acogimiento y la Adopción (ICAA) y las instituciones colaboradoras de integración familiar, y toda la intervención administrativa debe focalizarse en el niño y en su bienestar.

Por otra parte, es necesario un mayor liderazgo del ICAA en la promoción de una cultura del acogimiento familiar, en el diseño y la planificación del acogimiento, en la sistematización de factores de éxito y de fracaso de los acogimientos, en la definición de los perfiles de familia o persona acogedora más adecuados para dar respuesta a las necesidades del niño y el adolescente acogido, en la regulación y reglamentación de todo el proceso, en la evaluación continuada y el análisis de los resultados y de la actual situación del acogimiento y en la puesta en marcha de iniciativas y propuestas para la investigación. Por cumplir algunas de estas tareas, el ICAA debe contar con la participación activa de la DGAIA, tutora del niño y del adolescente, que tendría que actuar para que se cumpliesen las condiciones del objetivo de la medida del acogimiento familiar.

Es preciso desarrollar una política para potenciar el acogimiento en familia

En cuanto al seguimiento, se detectan algunas carencias tanto en la consideración del niño como centro de la actuación administrativa (y en lo que ello implica a la hora de acompañar y escuchar al niño) como en el apoyo y el seguimiento de las familias acogedoras a partir de las funciones desarrolladas por las instancias administrativas competentes. De las condiciones que deberían estar presentes en un seguimiento adecuado del acogimiento, al cual tiene derecho cualquier niño o adolescente acogido, cabe destacar la adecuación del personal, tanto en formación como en suficiencia, la multidisciplinariedad en el análisis y en la intervención, una adecuada supervisión (interna y externa) en el ámbito de las ICIF y una supervisión y un apoyo adecuados por parte del ICAA. Además, es imprescindible una revisión periódica y esmerada de la capacitación de la familia o persona acogedora.

Las principales recomendaciones sobre el acogimiento en familia efectuadas por el Síndic en este último informe son:

1. Desarrollar una política para potenciar el acogimiento en familia.
2. Regular específicamente los derechos de los niños tutelados por la Administración.
3. Elaborar una guía o carta de derechos de los niños y de los adolescentes acogidos.
4. Regular la formalización del acogimiento.
5. Reglamentar detalladamente la revisión de las medidas, el apoyo y la supervisión de los equipos.
6. Establecer criterios de seguimiento de los acogimientos.
7. Fijar criterios de validación de las ICIF.
8. Elaborar instrucciones para las ICIF.
9. Establecer criterios e instrucciones para que el ICAA lleve a cabo las funciones de seguimiento, supervisión e inspección de las entidades.
10. Elaborar instrucciones de obligado cumplimiento respecto de la especialización, la formación y la supervisión de los profesionales de las ICIF.
11. Garantizar la suficiencia de recursos humanos, la formación especializada de los profesionales, la participación y la escucha activa del niño o del adolescente.
12. Establecer un procedimiento de queja para los niños y los adolescentes en acogimiento familiar.
13. Establecer mecanismos para asegurar que cada niño o adolescente acogido tiene un proyecto educativo individualizado.
14. Establecer un profesional referente que haga únicamente el seguimiento de la atención al niño, y un profesional referente para supervisar a la familia en el ejercicio de sus funciones y apoyarlo.
15. Activar el plan de profesionalización de familias acogedoras, en cumplimiento de la obligación de la Administración de asignar a los niños y a los adolescentes que están tutelados el recurso alternativo a la familia.

A.7. EL DERECHO A UNA ALIMENTACIÓN ADECUADA: LA MALNUTRICIÓN INFANTIL

Las situaciones de malnutrición infantil se han producido recientemente en Cataluña con mayor frecuencia de lo que se daban tiempo atrás, a pesar de que en ningún caso se puede hablar de la malnutrición como un problema estructural de la sociedad catalana. Para estudiar su alcance y proponer medidas para paliarla y erradicarla, el Síndic elaboró el informe *La malnutrición infantil en Cataluña* presentado en el Parlamento de Cataluña el mes de agosto de 2013. En este informe se pone de manifiesto que existen situaciones de malnutrición infantil a causa de la ingesta insuficiente de alimentos en determinados momentos del día o épocas del año o debido a déficits de alimentación equilibrada, con dieta pobre y sin ingerir la variedad de nutrientes necesarios.

Esta problemática, que antes estaba presente de manera más puntual, actualmente tiene tendencia a aumentar y a agravarse por la precarización creciente de la situación social y económica de las familias y por la cronificación e intensificación de las situaciones de pobreza. De acuerdo con la *Encuesta de condiciones de vida y hábitos de la población 2011*, el 4% de los niños menores de dieciséis años sufre privaciones materiales que afectan a su alimentación: en concreto, casi 50.000 niños catalanes de esta edad no se pueden permitir comer carne o pescado al menos una vez cada dos días. Entre otros indicadores, en Cataluña hay más de 250.000 niños en situación de riesgo de pobreza, hay más de 200.000 que residen en hogares con dificultades para llegar a fin de mes o en hogares con privación material moderada y más de 100.000 que sufren una situación de privación material severa.

Es preciso disponer de una prestación específica condicionada a la renta para las familias con niños que no disponen de los ingresos necesarios

Ante esta realidad, el Síndic ha planteado la necesidad de mejorar y cambiar determinadas

políticas públicas para combatir las situaciones de malnutrición infantil y garantizar el derecho de los niños a una alimentación adecuada. Entre estas políticas:

- Déficits en la cobertura de las ayudas de comedor escolar y infravaloración de la renta familiar para acceder a dichas ayudas. La dotación de ayudas de comedor escolar no se ha ajustado a la evolución de las necesidades sociales, puesto que, pese a los indicadores mencionados anteriormente, sólo hay 63.659 alumnos con ayudas de comedor escolar.

Además, las condiciones de renta familiar establecidas por los consejos comarcales para discriminar positivamente determinadas situaciones económicas en la concesión de ayudas son realmente restrictivas. En algunos casos los umbrales de renta son inferiores al indicador de renta de suficiencia de Cataluña (IRSC) y en otros la combinación de criterios de renta y de criterios sociales hace que a veces los criterios de renta no sean suficientemente discriminatorios, de manera que las familias con más dificultades económicas no perciben necesariamente la ayuda.

A veces las ayudas de comedor se resuelven pasados meses del inicio de curso, y no siempre están previstos los mecanismos para compensar estas situaciones. Por otra parte, la previsión del copago en las becas impide a algunas familias poder acceder al servicio, dada la dificultad de asumir el pago de la parte restante. Asimismo, por recomendación del Departamento de Enseñanza, la mayoría de los consejos comarcales tampoco preveía en las bases de la convocatoria del curso 2012/2013 la posibilidad de compactar las ayudas por días, semanas o meses. Para el curso 2013/2014, esta circunstancia ya se ha corregido.

- La falta de garantías, como mínimo, de una comida diaria durante el curso escolar en determinados colectivos de niños. En la mayoría de municipios no hay becas de comedor escolar para los niños escolarizados en guarderías y la jornada compactada en muchos centros de secundaria públicos, también, ha tenido un fuerte impacto en el acceso al servicio de comedor de los adolescentes socialmente más desfavorecidos.

- Déficits de planificación e impacto de la distribución solidaria de alimentos entre las familias en situación de pobreza. Las diferentes

modalidades de distribución solidaria de alimentos promovidas generalmente por las entidades de acción social tienen sistemas de detección y formas de funcionamiento muy diversas, a menudo poco coordinadas, que no garantizan necesariamente ni el acceso de las familias con más necesidades sociales, ni una intervención adecuada a las necesidades de apoyo de las familias que hacen uso de ellas, ni una distribución de alimentos nutricionalmente equilibrada. Como experiencia positiva, cabe destacar el impulso, a partir del julio de 2012, de la Mesa de Distribución Solidaria de Alimentos.

- Desigualdades económicas y territoriales en la atención alimenticia de los niños socialmente desfavorecidos por medio del tiempo libre educativo. En algunos casos, los barrios y los municipios con una composición social menos favorecida tienen una oferta más débil y menos diversificada.
- Debilitamiento de las garantías de alimentación adecuada en los periodos de vacaciones. Aún hay carencias, especialmente en determinados barrios y municipios, determinados grupos de edad y determinados periodos, como por ejemplo en el mes de agosto, en que esta oferta de servicios, a partir de los que se garantiza, como mínimo, una comida diaria adecuada a los niños socialmente más vulnerables, es insuficiente.
- Déficits en la detección de niños con problemas de malnutrición infantil y en el desarrollo de planes integrales. Existen aspectos susceptibles de mejora en la detección de casos y que requieren un trabajo más proactivo y coordinado por parte de los servicios sociales y de los servicios que atienden a niños (educación, salud, tiempo libre, etc.) a la hora de detectar casos de malnutrición infantil.

La partida presupuestaria de ayudas de comedor escolar debe adecuarse a las necesidades sociales y económicas existentes

Las principales recomendaciones para garantizar el derecho a la alimentación adecuada de los niños:

- Que se adopten medidas para compensar las situaciones de pobreza infantil derivadas del nuevo diseño de la renta mínima de inserción, a fin de cubrir las necesidades básicas de la población que se haya visto privada de los recursos más elementales y que haya visto acentuada su situación de exclusión social.
- Que se cree una prestación específica condicionada a la renta para garantizar que las familias con niños que no disponen de los ingresos necesarios para satisfacer las necesidades esenciales puedan disponer de ingresos equivalentes al IRSC.
- Que se condicione la partida presupuestaria de ayudas de comedor escolar a las necesidades sociales y económicas existentes, de manera que aumente en periodos en que la precariedad económica de las familias también aumente. De esta manera se garantiza que todos los alumnos que no tienen recursos suficientes para sufragar el acceso a este servicio perciban la ayuda.
- Que se establezca un umbral de renta unificado para todas las comarcas equiparable al IRSC por debajo del cual todas las solicitudes de comedor escolar sean atendidas y que se consensúen entre los diversos consejos comarcales criterios más homogéneos para ordenar la concesión de las ayudas de comedor escolar.
- Que se resuelvan y se paguen las ayudas de comedor escolar antes del inicio del curso o durante los primeros días.
- Que se garantice el funcionamiento del servicio de comedor en los institutos de secundaria los cinco días de la semana, tengan jornada compactada o no, y la provisión de becas a los alumnos socialmente desfavorecidos.
- Que se fomente el acceso o ayudas en los servicios de comedor de las guarderías para los niños de cero a tres años que se encuentren en situaciones socio-económicas desfavorecidas.
- Que se garantice la cobertura de la distribución solidaria de alimentos en el conjunto de municipios de Cataluña y que se mejore la detección de necesidades, los circuitos de distribución, y la eficacia y la eficiencia de las actuaciones llevadas a cabo.

- Que se planifique la provisión gratuita de plazas suficientes de casals y colonias de verano en el conjunto de municipios de Cataluña para garantizar que todos los niños en situación de pobreza, y con posibles problemas de malnutrición infantil, puedan participar en estas actividades de tiempo libre y tener garantizada, como mínimo, una comida diaria.
- Que se garantice la apertura de los centros durante todo el año, también en los periodos de vacaciones.
- Que se desarrollen protocolos de detección de casos de malnutrición infantil a escala local que cuenten con la implicación de los servicios sociales, los centros escolares y otros servicios que se dedican a atender a niños.

En este sentido, el Departamento de Enseñanza ya ha informado que, de cara al curso 2013/2014, ha incrementado la partida presupuestaria destinada a las becas de comedor escolar (en 1,8 millones de euros), que está trabajando con los consejos comarcales para homogeneizar los criterios de concesión de las becas y que pondrá en marcha un protocolo para efectuar la detección y el seguimiento de posibles situaciones de alimentación insuficiente en niños y jóvenes escolarizados, en colaboración con los ayuntamientos y los consejos comarcales, tal y como ya se hizo en el curso pasado en la ciudad de Barcelona.

En la respuesta recibida, el Departamento de Salud confirma, tal y como señalaba el informe, que en Cataluña no existe un problema estructural de desnutrición infantil por causas socio-económicas, a pesar de que admite la existencia de casos puntuales. De los 751 niños con códigos diagnósti-

cos relacionados con problemas de desnutrición y pobreza apuntados inicialmente por el Departamento de Salud y recogidos en el informe, 91 corresponden a niños con trastornos de nutrición derivados de enfermedades que dificultan la asimilación de los nutrientes (sin que exista una situación de pobreza) y 660 son niños con factores de riesgo por alimentación inadecuada o con códigos diagnósticos relacionados con problemáticas sociales (pobreza extrema e ingresos bajos), sin que éstas hayan causado enfermedad o hayan derivado en patología.

En todo caso, el Departamento de Salud también recuerda que la información que recoge la historia clínica está pensada para ser de utilidad para el profesional sanitario en el centro asistencial, no para ser tratada fuera de este contexto, y alerta de que para valorar de manera adecuada la problemática planteada habría necesidad de hacer estudios epidemiológicos de base poblacional específicos. Falta, pues, la información necesaria para dimensionar la prevalencia de la alimentación inadecuada por causas socio-económicas.

Ante esta situación, el Departamento de Salud también informa que, conjuntamente con el Servicio Catalán de la Salud, se está trabajando en un documento de ampliación y desarrollo del protocolo para la detección y el seguimiento de situaciones de especial dificultad en la alimentación de niños, coordinadamente con el Departamento de Bienestar Social y Familia y con el Departamento de Enseñanza, y también con la colaboración de la Sociedad Catalana de Pediatría. Estas medidas deben contribuir a mejorar la detección de las situaciones de malnutrición infantil.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00276/2013
En tramitación

Empadronamiento de menores extranjeros no acompañados en los municipios de Girona y Salt

A raíz de las informaciones recibidas, el Síndic decide investigar el procedimiento que se sigue en los municipios de Salt y Girona en el empadronamiento de jóvenes extranjeros no acompañados que disponen de documentación de menores de edad, pero con un decreto de fiscalía que acredita su mayoría de edad, tras haberles sido practicadas las pruebas médicas pertinentes.

AO 00476/2013
En tramitación

Procedimientos de queja de que disponen los niños y adolescentes tutelados

A través de algunas quejas y visitas se observa que los niños acogidos en centros no siempre tienen a su alcance un procedimiento claro que les permita formular quejas y acceder a la DGAIA o a la EAIA sin requerir la intervención previa de los educadores o de la dirección del centro donde están acogidos. Esta situación resulta aún más evidente en el caso de los niños que se encuentran en situación de acogida, sea en familia ajena o en familia extensa.

El Síndic inicia una actuación para averiguar cuáles son las vías de que disponen los menores tutelados en el supuesto de que no sean respetados sus derechos.

AO 00521/2013
En tramitación

Posible negligencia y maltrato a tres hermanos del barrio de Can Parellada, de Terrassa

El Síndic investiga la situación de una adolescente y sus dos hermanos pequeños, puesto que ha tenido conocimiento de una posible negligencia y maltrato psicológico por parte de la madre.

AO 00525/2013
En tramitación

Situación de los niños y adolescentes con medida de protección en Cataluña

El análisis de los datos del *Informe sobre los derechos del niño 2012* muestra una reducción del número de ingresos de niños en centros de acogida y un aumento del acogimiento parental. A partir de este dato, el Síndic abre una actuación de oficio para estudiar qué ha provocado este cambio y, en todo caso, comprobar que no responda a medidas de reducción del gasto, en detrimento del interés del niño.

AO 00635/2013
Finalizada

Posible maltrato a un niño

A raíz de la denuncia de un posible maltrato a un niño por parte de sus padres, el Síndic abre una actuación de oficio para investigar el caso.

AO 00685/2013
En tramitación

Posible situación de desprotección infantil en el distrito de Sant Martí en Barcelona

A raíz de la denuncia de un posible caso de negligencia de la madre de tres niñas pequeñas y ante los indicios de una atención inadecuada o insuficiente, el Síndic abre una actuación de oficio para investigar el caso.

AO 00686/2013
En tramitación

Régimen sancionador aplicado a los jóvenes extranjeros no acompañados residentes en pisos del Consorcio de Servicios Sociales de Barcelona

La actuación de oficio tiene por objeto supervisar que la aplicación de las medidas correctoras y de sanción se haga con las máximas garantías procedimentales y de respeto a los derechos básicos, aspecto especialmente relevante dadas las graves consecuencias que tiene una sanción de expulsión para estos jóvenes.

AO 00757/2013
En tramitación

Protocolo de actuación sobre el acompañamiento y la atención inmediata de los menores extranjeros no acompañados

El Síndic inicia esta actuación a raíz de la preocupación manifestada por algunas entidades en relación con la falta de un circuito que establezca las actuaciones de las diferentes administraciones implicadas en el proceso de acompañamiento y atención a los menores extranjeros no acompañados.

AO 00758/2013
En tramitación

Formación de los jóvenes extranjeros no acompañados

El objetivo de la actuación es el análisis de las dificultades de inserción en los programas de formación de los jóvenes extutelados, especialmente los extranjeros que han permanecido poco tiempo en los centros y que desconocen el idioma, lo cual provoca que no entren en el proyecto y queden fuera del circuito de apoyo.

AO 00812/2013
En tramitación

Actuación de oficio relativa a la existencia de presuntos maltratos físicos y psicológicos a los niños y adolescentes ingresados en un CREI

El Síndic inicia una actuación de oficio a raíz de la información recibida en que se describen vejaciones, insultos, amenazas, agresiones físicas y maltratos psicológicos a adolescentes ingresados en el centro por parte del equipo directivo.

AO 01007/2013
Finalizada

Situación de un niño discapacitado en Riudarenes

La Actuación del Síndic tiene por objetivo esclarecer la situación real de un niño presuntamente desatendido por parte de la familia y la escuela, y estudiar la actuación de las administraciones en el caso.

AO 01212/2013
En tramitación

Documentación de los menores extranjeros no acompañados

La falta de documentación de los menores extranjeros no acompañados dificulta su integración social e inserción laboral. El Síndic investiga el procedimiento que sigue la Administración para la concesión de la documentación necesaria a estos jóvenes.

AO 01215/2013
Finalizada

Asistencia jurídica de los menores extranjeros no acompañados

El Síndic investiga los instrumentos y procedimientos que se ponen al alcance de los menores extranjeros no acompañados para garantizar su acceso a la asistencia jurídica. En concreto, el estado del convenio de colaboración entre la DGAIA, la Subdelegación del Gobierno en Barcelona y el ICAB, el funcionamiento del turno de oficio específico y la formación especializada de los letrados que trabajan en este ámbito.

AO 01342/2013
AO 01854/2013
AO 01855/2013
AO 01867/2013
En tramitación

Campamentos de familias gitanas con niños en Sant Cugat del Vallès Campamentos de familias gitanas con niños en Santa Perpètua de Mogoda Campamentos de familias gitanas con niños en Abrera Campamentos de familias gitanas con niños en Lleida

Las actuaciones de oficio tienen por objeto conocer cuáles son las condiciones materiales en que viven los niños en estos asentamientos.

AO 01344/2013
En tramitación

Presunto maltrato de un niño en Sabadell

El Síndic abre la actuación de oficio para investigar una denuncia por presuntos maltratos físicos a un niño.

AO 01349/2013
Finalizada

Supuesta supresión de las colonias de verano de niños tutelados

Con motivo de las informaciones difundidas por los medios de comunicación sobre la supuesta supresión de las colonias de verano de los niños de los centros tutelados por falta de presupuesto, el Síndic abre una actuación para supervisar esta situación.

AO 01512/2013
En tramitación

Adecuación del recurso alternativo a la familia asignado a un adolescente

El Síndic estudia la adecuación del centro a las características del menor.

AO 01667/2013
En tramitación

Renovación de permisos de residencia y trabajo de los hijos de familias inmigrantes en Cataluña

El Síndic investiga el procedimiento de renovación de permisos de residencia y trabajo a los menores hijos de inmigrantes cuyos padres no perciben ingresos, a raíz de una noticia aparecida en la prensa en que se afirma que se han denegado permisos por este motivo.

AO 01851/2013
En tramitación

Familias gitanas con niños residentes en inmuebles que no cumplen las condiciones mínimas de habitabilidad, en Cornellà de Llobregat

El Síndic abre una actuación para supervisar las condiciones en que se encuentran estos niños y las actuaciones llevadas a cabo por las administraciones implicadas.

AO 02222/2013
Finalizada

Situación de un menor de cuatro años de Granollers

Se investiga la situación de un menor, presuntamente en situación de riesgo, puesto que sus padres no atienden sus necesidades básicas.

AO 02227/2013
En tramitación

Determinación de la edad de menores extranjeros no acompañados cuya minoría de edad no es dudosa

El Síndic inicia un estudio, por medio del Instituto de Medicina Legal, sobre el grado de fiabilidad de las pruebas médicas para determinar la edad exacta de los niños, puesto que esta información es especialmente relevante en cuestiones como la escolarización, el consentimiento para tratamientos médicos, aborto, matrimonio, etc.

AO 02306/2013
En tramitación

Estudio de las condiciones del CRAE Lledoners

Como consecuencia de una visita al centro, el Síndic abre una actuación de oficio para estudiar las condiciones de vida de los chicos ingresados en este CRAE, la atención que reciben, las ratios del equipo educativo y otros aspectos relacionados con la infraestructura del centro.

AO 02359/2013
En tramitación

Práctica de contenciones en los centros dependientes de la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA)

Ante una posible práctica abusiva de las contenciones físicas a los chicos y chicas ingresados en los centros de la DGAIA, el Síndic abre una actuación de oficio para investigar el uso que se hace de estas prácticas y si se ajusta al uso limitado y extraordinario que prevé la Ley 14/2010, sobre los derechos y las oportunidades en la infancia.

AO 02547/2013
Finalizada

Posible situación de negligencia en el cuidado de un niño adoptado

A raíz de las informaciones recibidas, el Síndic considera oportuno iniciar una actuación de oficio para conocer la situación en que vive el niño y si los padres adoptivos le ofrecen un cuidado adecuado.

AO 02548/2013
En tramitación

Abandono de la ESO por parte de alumnos inmigrantes

El Síndic abre una investigación sobre los casos de abandono escolar de alumnos de ESO inmigrantes, especialmente chicas de origen magrebí que dejan la escuela para cuidar de sus hermanos pequeños o ayudar en las tareas domésticas.

AO 02549/2013
Finalizada

Protección por parte de la DGAIA de un adolescente

El Síndic abre la actuación para hacer el seguimiento del caso de una adolescente que denuncia la falta de apoyo de sus padres para poder continuar los estudios de Educación Secundaria Obligatoria y que pasa a ser tutelada por la DGAIA.

AO 02574/2013
En tramitación

Niño en posible situación de riesgo

A raíz de la tramitación de la queja de una pareja por la situación económica crítica en que vive, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para efectuar el seguimiento de la situación del recién nacido hijo de la pareja.

AO 02575/2013
Finalizada

Intervención con hijos de mujeres víctimas de violencia de género

A raíz de la muerte de un menor, presuntamente a manos de su padre que había sido condenado a cárcel por un delito de maltrato a su mujer y madre del menor, el Síndic abre una actuación de oficio para estudiar el régimen de visitas de los hijos cuando uno de los progenitores ha sido condenado por violencia de género.

AO 02576/2013
Finalizada

Actuación de la Administración en el núcleo familiar de unos niños muertos en el barrio del Carmel, en Barcelona

El Síndic decide analizar la aplicación del *Protocolo marco de actuación en casos de maltrato infantil y abuso sexual* en el caso concreto de dos niños muertos a manos de su madre, a raíz de las informaciones publicadas en los medios de comunicación sobre la situación familiar y personal de estos niños.

AO 03069/2013
En tramitación

Seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones contenidas en el Informe sobre los derechos del niño

La actuación de oficio tiene por objeto hacer el seguimiento del cumplimiento por parte de la Administración de las recomendaciones hechas por el Síndic por medio del *Informe sobre los derechos del niño 2012*.

AO 03733/2013
En tramitación

Retorno a su país de origen de un niño tutelado por la Dirección General de Atención a la Infancia y a la Adolescencia

El Síndic investiga el proceso de retorno al sistema de protección ruso de un niño tutelado por la DGAIA.

AO 03789/2013
Finalizada

Situación de posible riesgo para la seguridad de un niño que juega en un espacio en obras

El Síndic abre una actuación de oficio para comprobar los hechos denunciados por una persona anónima.

AO 03790/2013
En tramitación

Falta de separación suficiente de menores y adultos en el centro educativo L'Alzina

Tras una visita al centro en la que se informa que los menores y los adultos realizan actividades educativas y de tiempo libre de manera conjunta, el Síndic decide abrir una actuación para investigar a fondo el tema.

AO 04035/2013
Finalizada

Denegación por parte de la DGAIA de la solicitud de acogida de un niño tutelado por su abuela

El Síndic abre la actuación de oficio para investigar este caso, denunciado por la propia abuela por medio de una página web.

AO 04037/2013
En tramitación

Plazos de presentación de la ayuda económica sometida al nivel de ingresos de la unidad familiar

La actuación de oficio tiene por objeto valorar la conveniencia de la ampliación de los plazos para la presentación de las solicitudes de la ayuda económica para familias en las que se haya producido un nacimiento, adopción, tutela o acogimiento sometido al nivel de ingresos, puesto que el objetivo de esta ayuda es favorecer a las familias con más dificultades económicas para prevenir posibles situaciones de vulnerabilidad.

AO 04455/2013
AO 04456/2013
AO 04457/2013
AO 04494/2013
En tramitación

Actuación de oficio en relación con el centro Font Fregona

A raíz de la visita al centro, el Síndic abre una actuación de oficio para investigar los criterios de funcionamiento del mismo y la situación de los chicos y chicas atendidos.

AO 04490/2013
En tramitación

Plan contra la malnutrición infantil

A raíz de las informaciones publicadas por un medio de comunicación, relativas a la situación de malnutrición de algunos escolares en la ciudad de Barcelona, el Síndic considera oportuno abrir una actuación de oficio para realizar un seguimiento del plan que prevén llevar a cabo las administraciones para hacer frente a esta situación.

AO 04492/2013
En tramitación

Cierre de una fundación casal en Tarragona

A raíz de las informaciones publicadas en la prensa relativas al posible cierre de un casal por falta de financiación y de apoyo institucional, el Síndic abre una actuación de oficio para hacer un seguimiento del caso, puesto que esta fundación realiza una tarea muy importante en la protección de los niños y jóvenes en riesgo de exclusión social en los barrios periféricos de la ciudad de Tarragona, que quedarían desatendidos.

AO 05394/2013
Finalizada

Situación de los niños acogidos por una persona acusada de pederastia

El Síndic decide abrir una actuación de oficio para estudiar las actuaciones de la Administración después de conocer, a través de los medios de comunicación, que una persona que tenía en acogimiento a niños tutelados por la DGAIA ha sido detenida, acusada de pederastia.

AO 05395/2013
En tramitación

Situación de dos hermanos tutelados por la Dirección General de Atención a la Infancia y a la Adolescencia (DGAIA)

A partir de la información facilitada por uno de los progenitores respecto al Plan de mejora y su solicitud de retorno a casa de los hijos tutelados por la DGAIA, el Síndic considera conveniente estudiar la situación de los niños, residentes en un centro de acción educativa.

AO 05682/2013
En tramitación

Posible situación de riesgo de un niño

A raíz de la información recibida a través de una queja por problemas de ruido de unos vecinos, según la cual hay una niña de 8 o 9 años que es testigo de la actividad de prostitución de su madre, se considera conveniente abrir una actuación de oficio para estudiar la actuación de la Administración ante esta situación.

AO 05896/2013
En tramitación**Seguimiento de la atención a los niños tutelados por la Administración y acogidos en familia**

A raíz de la detención de un individuo por presunto abuso sexual y tenencia de pornografía infantil, que era acogedor de niños tutelados por la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA), se considera conveniente abrir una actuación de oficio para analizar el seguimiento que se hace de los acogimientos y de los niños acogidos por parte de todas las instancias implicadas.

AO 06689/2013
En tramitación**Desnutrición infantil**

Puesto que las informaciones facilitadas por los diferentes departamentos de la Generalitat sobre la existencia de casos de malnutrición infantil son aparentemente contradictorias, el Síndic abre una actuación de oficio para esclarecer la situación real de los casos puntuales de desnutrición infantil detectados.

AO 06966/2013
En tramitación**Situación de una chica tutelada e ingresada en un centro**

A raíz de la visita al centro, el Síndic abre una actuación de oficio para valorar la adecuación de éste a las necesidades de la joven.

AO 07430/2013
En tramitación**Centro residencial de atención a las drogodependencias Vallcarca**

A raíz de una visita a este centro, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para estudiar el hecho de que algunos chicos y chicas que han mejorado en su proceso terapéutico, se vean obligados a permanecer en este centro por falta de plazas en los centros de la DGAIA.

AO 07859/2013
En tramitación**Visita al centro de educación intensiva Els Castanyers**

El Síndic decide abrir una actuación de oficio, tras una visita al centro, para investigar su funcionamiento y el trato que se dispensa a los chicos y chicas que están allí ingresados.

AO 07952/2013
En tramitación**Supervisión de la actuación de los servicios sociales y de la EAIA en la atención de unos niños**

A partir del conocimiento del informe del Ayuntamiento de Barcelona sobre el desahucio de una familia que ocupaba un piso de inclusión social, el Síndic abre la actuación de oficio para hacer el seguimiento de los niños, puesto que se retira la tutela a la madre.

AO 08171/2013
Finalizada

Posible situación de abusos sexuales a dos niños

Ante la denuncia anónima de abusos sexuales a dos niños por parte de familiares directos, el Síndic abre una actuación de oficio e informa de ello a la Fiscalía.

AO 08268/2013
En tramitación

Derecho de relación y visitas de un joven interno en un CRAE con su hermana, acogida en familia ajena

En el transcurso de una visita al centro, uno de los jóvenes manifiesta su disconformidad con la reducción del régimen de visitas a su hermana, que está acogida en familia ajena. El Síndic abre una actuación de oficio para investigar el caso.

AO 08333/2013
En tramitación

Atención a los niños y a los adolescentes con autismo

A raíz de las informaciones facilitadas por algunos profesionales, el Síndic abre una actuación de oficio para conocer cuáles son los recursos existentes para la atención a los niños y jóvenes que sufren autismo y las carencias que se detectan.

AO 08335/2013
En tramitación

Situación de acoso que sufre una chica a través de Internet

Ante la denuncia recibida, el Síndic abre una actuación para obtener información sobre la situación que está padeciendo la chica y se pone en contacto con los Mossos d'Esquadra.

AO 08658/2013
En tramitación

Supervisión del funcionamiento de una ludoteca-guardería en Vilanova i la Geltrú

A raíz de las informaciones de que dispone el Síndic sobre la dirección de este equipamiento, considera conveniente investigar su funcionamiento y la atención que se presta a los niños que asisten.

AO 08800/2013
En tramitación

Presuntos maltratos a un niño por parte de su madre

A partir de las informaciones recibidas sobre presuntas agresiones físicas infligidas a un niño por su madre, el Síndic abre una actuación para investigar el caso denunciado.

AO 08838/2013
En tramitación

Niño en paradero desconocido en Sevilla

Ante la denuncia de una madre que ha perdido el contacto con su hijo pequeño, que supuestamente está en Sevilla con el padre, el Síndic abre una actuación de oficio e informa del caso a las instancias pertinentes de la Junta de Andalucía, la Fiscalía y el Defensor del Pueblo Andaluz.

AO 08917/2013
En tramitación

Situación de un niño de Terrassa

A partir de las informaciones recibidas que indican que el niño está en situación de riesgo, el Síndic abre una actuación de oficio para conocer las actuaciones de la Administración en este caso.

AO 09074/2013
En tramitación

Situación de una chica con problemas de salud mental

El Síndic abre una actuación para investigar el seguimiento que se está haciendo de una chica con problemas de salud mental que está previsto sea dada de alta del centro donde está siendo atendida, ante la preocupación manifestada por su madre sobre la conveniencia de esta medida y las consecuencias que puede comportar.

VISITAS DE LA AUTORIDAD CATALANA PARA LA PREVENCIÓN DE LA TORTURA (ACPT)

AO 03285/2013
AO 03311/2013
AO 08532/2013
AO 08535/2013
AO 08544/2013
AO 08563/2013
En tramitación

Visita al Centro Educativo L'Alzina
Visita al CRAE Pedrenyal
Visita al CREI Els Castanyers
Visita al centro terapéutico Vallcarca
Visita al Centro Educativo Can Llupià
Visita al centro terapéutico Font Fregona

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visitan estos centros para comprobar que el trato que se dispensa a los niños y jóvenes es el adecuado.

A.8. DERECHO A OBTENER MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS SANITARIOS

La publicación en el *Boletín Oficial del Estado* de una resolución mediante la cual se modifican las condiciones de financiación pública de los medicamentos que, sin tener la consideración de uso hospitalario, se dispensan en las farmacias de los hospitales ha supuesto una nueva afectación en la prestación farmacéutica que se suma al establecimiento de nuevos criterios de aportación de los beneficiarios en la prestación farmacéutica ambulatoria que se produjo el año pasado.

Esta nueva regulación hace referencia a una cincuentena de fármacos, aproximadamente, indicados para casos de patologías graves o invalidantes y crónicas, que hasta ahora se dispensaban en las farmacias de los hospitales a pacientes no hospitalizados sin ningún cargo. Ahora, sin embargo, pasan a estar sujetos a una aportación, de tipo reducido, del 10% del precio de venta al público con un máximo de 4,20 euros por envase.

El Síndic teme que esta medida pueda ver comprometida la situación de las personas que necesitan la medicación pero se encuentran en una situación económica tan precaria que les dificulta o incluso les impide acceder a dicha medicación. Por una parte, el Síndic considera que esta nueva medida de copago no puede responder ni al afán disuasorio ni al recaudatorio, objetivos que se persiguen habitualmente con la introducción de cualquier copago.

El consumo de fármacos por parte de los pacientes crónicos, que parece que son la mayor parte de los afectados por esta nueva medida, no presenta las condiciones de abuso que se podría producir en otros casos, puesto que se trata de personas que necesitan la medicación para siempre, por lo que no hay posibilidad de acumularlos en casa o de que acaben caducando sin ser consumidos.

A menudo las personas que sufren enfermedades graves o crónicas deben abandonar su actividad laboral o no la pueden llevar a cabo con regularidad, con la repercusión que todo ello tiene en su economía personal y familiar. Por este motivo, el Síndic ha destacado que esta medida afecta mayoritariamente a personas

o colectivos que se encuentran en situaciones económicas comprometidas, precisamente debido a su enfermedad.

El copago de la medicación hospitalaria de dispensación ambulatoria puede comprometer la salud de las personas afectadas

El máximo de 4,20 euros fijado se refiere al precio de un envase sin que se haya tenido en cuenta que tal vez habrá pacientes a quienes se deba prescribir un número elevado de envases ni que los pacientes a quienes afectará se encuentran, con toda probabilidad, también sujetos a una aportación en la prestación de farmacia ambulatoria. Lo más grave, sin embargo, es que no se han previsto alternativas para las personas que por su situación económica no puedan pagar la aportación exigida.

Por todo ello, el Síndic advierte que no queda garantizado en todos los casos el tratamiento de todas las personas a quienes se haya prescrito alguno de estos medicamentos.

En lo que concierne a la repercusión que esta medida tiene en los niños a los que se deba prescribir alguno de estos medicamentos, el Síndic ha querido poner el énfasis en el hecho de que no se ha tenido en cuenta la situación de especial vulnerabilidad de este colectivo, ni la repercusión que tiene en la economía familiar el hecho de que uno de sus miembros deba dejar de trabajar para atender al niño, como pasa en muchos casos en que los niños sufren enfermedades graves que hacen necesaria la presencia de uno de los progenitores.

Estos ajustes no se pueden aplicar sin que antes se haya valorado detenidamente la finalidad, las personas a quienes afectará, los beneficios que se pueden obtener de ellos y las alternativas que garanticen, en cualquier caso, la atención sanitaria (que incluye la prestación farmacéutica) de las personas que lo necesitan.

Estas consideraciones se han recogido en una actuación de oficio (06947/2013) para trasla-

darlas al Defensor del Pueblo, dada la falta de competencias del Síndic en esta cuestión.

Es preciso asegurar que la aportación de la prestación farmacéutica esté de acuerdo con la situación económica del paciente

En cuanto a las quejas sobre la prestación farmacéutica ambulatoria, destacan las que ponen de manifiesto la falta de concordancia entre la determinación del porcentaje de aportación que se aplica, que hace referencia a ejercicios fiscales anteriores, y la situación económica en que se encuentra una persona en este momento. El Síndic ha constatado que la Administración sanitaria catalana recibe del Instituto Nacional de la Seguridad Social y del Servicio Nacional de Salud la información sobre la condición de asegurado y el porcentaje de copago que corresponde aplicar y que, por lo tanto, no la puede modificar.

Asimismo, se tiene conocimiento de que el Defensor del Pueblo planteó sin éxito ante el Ministerio de Sanidad la posibilidad de establecer algún tipo de procedimiento que permitiese reducir el tiempo de actualización de la información para que la financiación de medicamentos se correspondiese con el nivel de renta en cada momento.

Finalmente, es preciso mencionar que en el informe del pasado año se destacaban las quejas y las consultas que se habían recibido en relación con la introducción de la tasa correspondiente al pago de un euro por receta en Cataluña, especialmente por parte de los colectivos que, sin estar exentos de abonarla, presentaban serias dificultades para afrontarla. A pesar de que este año se ha dejado de aplicar esta tasa después de que el Tribunal Constitucional decidiese suspenderla de manera cautelar (inicialmente por cinco meses y posteriormente prorrogada hasta que el Tribunal tome una decisión), el Síndic ha advertido a la Administración sanitaria de que en el supuesto de que en el futuro se volviese a aplicar esta tasa se reanudarían las actuaciones en relación con

su aplicación a los colectivos mencionados anteriormente.

Este año también se ha continuado trabajando en el cambio de nivel excepcional en la aportación de la prestación farmacéutica ambulatoria fundamentado en la necesidad de garantizar unas condiciones mínimas de equidad en el acceso a la prestación (la farmacia gratuita). Las personas que presentan este tipo de solicitud suelen ser personas afectadas de alguna incapacidad o enfermedad crónica que conlleva un gasto en farmacia bastante elevado y unos recursos escasos. Se observa que se les ha denegado la solicitud porque no alcanzan un determinado porcentaje de gasto respecto de sus recursos económicos (unidad económica familiar) y que su principal preocupación es no saber cuáles son los requisitos necesarios para que se les pueda conceder la farmacia gratuita, su indefensión ante posibles denegaciones y la falta de información en general.

El Departamento de Salud debe regular el acceso a la farmacia gratuita

A pesar de que la recomendación del Síndic de regular la farmacia gratuita fue aceptada, no se ha llevado a cabo esta regulación, y nuevamente en el año 2012 el Síndic recomendó que se estudiase mantenerla, aunque fuese a cargo del CatSalut o que, subsidiariamente, se introdujesen medidas tendentes a suavizar la aplicación taxativa del nuevo marco normativo. Pese a que no se ha recibido una respuesta a esta recomendación, en la reunión que diversos miembros de la institución mantuvieron con representantes del Departamento de Salud en el mes de julio, se informó de que se estaba trabajando en una instrucción en que se prevería el pago reducido de medicamentos cuando se cumpliera una serie de requisitos como por ejemplo presentar una patología crónica o que el gasto sobrepasase un porcentaje determinado de la renta de la unidad familiar. Según lo que se informó a la institución, con esta instrucción se pretende aproximar la situación de estas personas a la de los pensionistas.

Sin embargo, en el momento en que se cierra la redacción de este informe la instrucción no se ha publicado.

Queja 06850/2012

El promotor de la queja expone su disconformidad porque ha agotado la prestación por desempleo, pero debe continuar abonando el 40% en la prestación farmacéutica ambulatoria. El CatSalut le informa que está exento de copago, pero en la farmacia le continúan exigiendo esta aportación. Posteriormente, el CatSalut le aclara que el INSS le ha informado de que la aportación que tiene asignada es correcta, puesto que sólo están exentas las personas que hayan extinguido el subsidio de paro (no la prestación de paro).

El Síndic recuerda al Departamento de Salud que, pese a la falta de competencia de la Administración autonómica para determinar el nivel de aportación que corresponde hacer a los usuarios catalanes, el CatSalut les debe informar sobre qué nivel les corresponde, debe gestionar los posibles errores que se hayan podido detectar ante la Administración del Estado y les debe dar respuesta ante su desacuerdo. Por esta razón, es imprescindible que las personas al servicio de la Administración catalana que deben facilitar esta información estén, a su vez, bien informadas. Sólo en este caso podrán facilitar una información correcta y veraz.

Queja 02504/2012

Una pareja se queja porque no está de acuerdo con la decisión de la Administración de desestimar su solicitud de farmacia gratuita.

El Departamento de Salud informa que las peticiones se deniegan porque el gasto mensual de cada asegurado no alcanza un mínimo estipulado por debajo del cual no se considera suficientemente elevado el coste de la farmacia. Aclara que este mínimo ha sido establecido de manera consensuada por las diversas unidades de atención al ciudadano de las regiones sanitarias del CatSalut.

El Síndic insiste en la necesidad de que se dicte el reglamento correspondiente sobre los criterios para conceder o denegar la farmacia gratuita que otorga el CatSalut.

Finalmente, cuando uno de los interesados pasa a ser tributario de una prestación de renta de inserción, quedan exentos de realizar cualquier aportación.

A.9. DERECHO DE ACCESO A LOS SERVICIOS SANITARIOS PÚBLICOS

Han sido diversas las quejas formuladas por el cierre de algunos servicios de atención continuada en los centros de atención primaria y también por la atención que se presta en los servicios de urgencia de los hospitales.

El Síndic considera que se debe respetar la facultad de organización de que dispone la Administración, siempre y cuando eso no suponga actuaciones irregulares o arbitrarias. En algunas de las quejas se cuestiona que se tengan en cuenta las características de un territorio concreto (como por ejemplo núcleos de población dispersos o masías aisladas). Por eso el Síndic ha recordado a la Administración lo que recoge el Mapa sanitario, socio-sanitario y de salud pública de Cataluña respecto de los elementos cualitativos de adaptación que es preciso tener en cuenta a la hora de ajustar los criterios de planificación a la realidad de cada lugar. La concentración o dispersión territorial, los problemas de comunicación, los espacios socio-económicos singulares o la existencia de actuaciones inter-departamentales previstas son aspectos que reflejan las características específicas de cada territorio y que condicionan la organización de los servicios.

Es preciso acomodar a los pacientes en espacios en los que se garantice en todo momento su derecho a la intimidad

El Síndic recuerda que es preciso tener presentes las isócronas de tiempo y territorio máximo que puede abarcar un centro de urgencias de atención primaria y un punto de atención continuada. Estos datos se encuentran recogidos en el Decreto 25/2007, de 27 de noviembre, por el que se establecen, con carácter provisional hasta que se aprueben los estatutos y las normas de desarrollo de la Ley 8/2007, de 30 de julio, del Instituto Catalán de la Salud, normas organizativas del Instituto Catalán de la Salud.

En lo que concierne a la atención que se presta en los servicios de urgencias de los hospitales, han sido diversas las quejas que han puesto de manifiesto la situación que se produce en

algún centro y en determinadas fechas o periodos en que hay más afluencia de pacientes. En alguna queja se afirma que el cierre de la atención continuada de diversos centros de atención primaria de la zona ha incidido en una saturación más alta de los servicios de urgencias de los hospitales. Asimismo, las quejas hacen referencia, mayoritariamente, a las condiciones en que se encuentran los pacientes mientras deben permanecer en dichos servicios de urgencias.

De la información que facilita el Departamento de Salud se deduce que los centros hospitalarios ponen en marcha una serie de medidas encaminadas a paliar consecuencias no deseadas de esta situación, pero que son insuficientes. Ante esta situación, el Síndic, a partir de una queja en relación con el Servicio de Urgencias del Hospital Comarcal de Calella, ha sugerido la introducción de otras medidas correctoras tendentes a evitar prolongar la estancia de pacientes a quienes se haya prescrito hospitalización, como por ejemplo la habilitación de más camas en los servicios en que el número sea deficitario, la posible derivación a otros centros hospitalarios en que sea posible facilitar la hospitalización al paciente sin demora o la mejora de la gestión de la atención primaria y especializada, a fin de evitar que pacientes que podrían haber sido atendidos por esta vía tengan que acabar acudiendo al Servicio de Urgencias (listas de espera) o cualquier otra que se considere oportuna.

El CatSalut debe supervisar la calidad de los servicios de hospitales concertados

También ha sugerido que se lleven a cabo diversas actuaciones mientras no sea posible una derivación fluida desde el Servicio de Urgencias hacia el servicio de destino dentro del hospital. Entre éstas, se destacan las siguientes: acomodar a estos pacientes en espacios en que se garantice en todo momento su derecho a la intimidad y en todos los ámbitos, de manera que no haya ningún enfermo que deba permanecer en un pasillo; suministrar a estos pacientes, con inmediatez, todo el material que sea necesario, tanto en el aspecto médico (como ya se hace) como en

lo que concierne al equipamiento y el material de apoyo, de manera que su nivel de confort aumente tanto como sea posible; y siempre y cuando sea factible, facilitar la presencia de los familiares o acompañantes de los enfermos y procurar acomodarlos.

En este ámbito, el Síndic también ha recordado que el CatSalut debe supervisar la calidad de los servicios sanitarios que ofrecen los proveedores.

Los diferentes sistemas de clasificación de los diversos dispositivos de urgencias no deberían provocar confusión en pacientes y familiares

A raíz de una queja, se detectó, en cuanto a la clasificación que se lleva a cabo en los hospitales cuando un paciente llega a urgencias, que el sistema utilizado por el Sistema de Emergencias Médicas (SEM) y el utilizado por el centro hospitalario no era lo mismo. Así, mientras el del SEM determina cuatro niveles, el centro hospitalario, que usa el sistema andorrano (MATE), clasifica la urgencia en cinco niveles. Cuando el Síndic preguntó por este doble sistema, el Departamento de Salud informó que no era posible coordinar ambos

sistemas porque el sistema MATE implica una visión directa del paciente y la necesidad de tomarle las constantes, cosa inviable para el centro coordinador del SEM, que decide el dispositivo que se debe activar a partir de la información telefónica recibida. Sin embargo, se matiza que se entiende que esta duplicidad de valoración pueda causar confusión en los enfermos y sus acompañantes.

El Síndic estima que no se puede pasar por alto ni la confusión que este doble sistema de valoración puede provocar en el paciente o en sus familiares, ni los problemas que puede causar mantenerlo tal y como está en este momento. Así, pese a que entiende que no es posible utilizar el mismo sistema, ha sugerido que cabría introducir algún tipo de medida tendente a evitar confusiones ante el sistema de valoración doble de la urgencia con el que se puede encontrar un paciente. En este sentido, se podría especificar la gradación tanto en la hoja de informe de atención del SEM como en el resultado de la clasificación efectuada por el centro hospitalario, de manera que el paciente mismo o sus familiares puedan observar la equivalencia de los niveles valorados.

Tras la constatación de que en algún caso la clasificación se ha hecho de manera incompleta, el Síndic también ha sugerido que se incida sobre la importancia de que se pueda llevar a cabo, especialmente en las sesiones de formación sobre el sistema de clasificación que se convocan.

Queja 01081/2012

Una persona se queja porque después de que a su padre le hiciesen un cateterismo en el Hospital Hermanos Trias i Pujol le derivaron a la Fundación Hospital del Espíritu Santo de Santa Coloma de Gramenet, donde permaneció desde las 11.21 horas hasta las 18.30 horas en los pasillos de urgencias, y desde esta hora hasta que le dieron el alta hospitalaria el día siguiente a la tarde, en un box del Servicio de Urgencias.

El Síndic considera que un pasillo no es el espacio más idóneo para atender al paciente y que el Servicio de Urgencias tiene como finalidad atender las urgencias que se presentan, situación en que ya no se encontraba la persona interesada cuando fue derivada desde el Hospital Hermanos Trias i Pujol. Esta situación, aparte de suponer un problema de espacio tanto para los enfermos como para sus acompañantes y para el personal de urgencias, supone una vulneración del derecho a la intimidad y a la privacidad que deben poder gozar los pacientes pese a que estén ingresados en un centro sanitario.

También ha recordado la obligación del CatSalut de controlar que se mantenga la calidad de todos los servicios que se ofrecen con financiación pública.

Queja 07952/2012

La hija de un paciente se queja porque su padre tuvo que permanecer en una litera en el pasillo del Servicio de Urgencias del Hospital de la Vall d'Hebrón durante 48 horas antes de que fuese intervenido y después hasta que no pudieron pasarlo a planta.

Pese a que la Administración sanitaria asegure que estos pacientes gozan de la misma atención sanitaria de que dispondrían si estuviesen ubicados en planta, el Síndic considera que es preciso evitar la conversión del área de urgencias en una zona de hospitalización y tomar medidas para evitarlo.

A.10. DERECHO A SER ATENDIDO DENTRO DE UN PLAZO ADECUADO

Una vez más, las demoras para acceder al sistema de salud público, y especialmente para someterse a una intervención quirúrgica prescrita por un facultativo, es uno de los aspectos que más preocupa a los ciudadanos y que más insatisfacción produce. Se han recibido numerosas quejas relacionadas con las listas de espera, tanto para acceder a la primera visita con el especialista como para someterse a una intervención quirúrgica con tiempo máximo de espera garantizado o para acceder a tratamientos concretos, como por ejemplo los de reproducción humana asistida, y en menor medida, para pruebas diagnósticas.

En la mayor parte de casos de intervenciones quirúrgicas la prescripción del procedimiento quirúrgico y la consiguiente inclusión en la lista de espera quirúrgica está precedida de visitas al especialista y pruebas complementarias y diagnósticas. Estas pruebas no siempre se han podido hacer dentro de plazos razonables, lo cual ha hecho retrasar la inclusión de las personas en la lista de espera y ha aumentado la percepción de demora en los pacientes.

Las intervenciones quirúrgicas que se dejaron de practicar durante el año 2012 han provocado demoras acumuladas importantes

Hay casos en que el tiempo de espera real es superior no sólo a los seis meses de garantía máxima de espera (en los casos en que existe esta garantía), sino también al que se publica como tiempo medio de espera de intervenciones específicas ya realizadas en centros hospitalarios concretos.

Para abordar estas y otras circunstancias, se ha continuado trabajando en la actuación de oficio sobre las listas de espera para intervenciones quirúrgicas con tiempo de espera garantizado en los centros hospitalarios del Instituto Catalán de la Salud (ICS) que se abrió en el año 2012 (00354/2012).

Así, el Síndic ha recordado al Departamento de Salud la vigencia 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, que recoge catorce procedimientos quirúrgicos, y de la Orden SLT/203/2004, que actualiza el decreto mencionado y añade dos más.

De acuerdo con ello, ha sugerido que la web del CatSalut proporcione información sobre los dieciséis procedimientos quirúrgicos que actualmente tienen un plazo de espera garantizado de seis meses y que en los diversos documentos en que se relacionen estos procedimientos, se faciliten datos.

El plazo de garantía de espera máxima de seis meses fijado para determinados procedimientos quirúrgicos está lejos de alcanzarse

También ha sugerido que se adopten medidas para que el CatSalut actúe una vez hayan transcurrido seis meses desde la inclusión de un paciente en lista de espera sin que haya sido intervenido, y que se proporcione información a los pacientes sobre cómo pueden ejercer su derecho de opción, con independencia que en el nuevo modelo de gestión de listas de espera en que se está trabajando ya lo pueda prever en el futuro.

Los procedimientos quirúrgicos que en el mes junio de 2013 (última información publicada) presentan un tiempo de espera superior a los seis meses en los ocho hospitales del ICS son: prótesis de rodilla y prótesis de cadera, en siete centros; artroscopia, en seis centros; cataratas, amigdalectomía, circuncisión y *hallus valgus*, en cinco centros; hernia, en tres centros; varices, prostatectomía y quiste pilonidal, en dos centros; colecistectomía, canal carpiano e histerectomía, en un centro.

Todos los centros hospitalarios del ICS superan el tiempo máximo de espera de seis meses en alguno de los procedimientos quirúrgicos con tiempo de espera máximo garantizado. Con datos de junio de 2013, diez procedimientos quirúrgicos superan este plazo en el Hospital de Bellvitge y en el Hospital de Viladecans; ocho, en el Hospital Juan XXIII; siete, en el Hospital Hermanos Trias y Pujol; seis, en el Hospital de la Vall d'Hebrón; cuatro, en los hospitales Verge de la Cinta y Doctor Josep Trueta, y tres, en el Hospital Arnau de Vilanova.

Probablemente, este tiempo de espera superior es atribuible, en gran parte, a las intervenciones quirúrgicas que se dejaron de practicar durante el año 2012. En cualquier caso, la Administración sanitaria debe continuar trabajando para que se respeten los plazos máximos de espera fijados, especialmente en los procedimientos en que el tiempo se aleja notablemente de los seis meses.

La Administración no puede rehuir su responsabilidad sobre las listas de espera que se generan en centros concertados

El Síndic también ha recordado que, si bien es cierto que en Cataluña sólo se ha establecido un tiempo de espera máximo para determinados procedimientos quirúrgicos, de ello no se puede desprender que todas las actuaciones que quedan fuera de esta garantía, como por ejemplo la visita programada con el médico de cabecera, el acceso a una primera visita con el especialista, la realización de una prueba complementaria o una intervención quirúrgica que no disponga de esta garantía, puedan estar sometidas a plazos superiores a los razonables.

Por otra parte, el Síndic ha querido destacar que no todos los procedimientos quirúrgicos no urgentes con tiempo de espera garantizado tienen la misma incidencia sobre la calidad de vida del paciente. En este sentido, preocupa el retraso en prácticamente todos los hospitales del ICS de intervenciones de prótesis de rodilla, cadera y artroscopias.

En esta línea, se valora muy positivamente que el impacto en la calidad de vida que la espera tiene en el enfermo se prevea entre los criterios de priorización que se introducirán en el nuevo modelo de gestión de listas de espera, y en un porcentaje elevado, y se sugiere que se continúe trabajando en los criterios de priorización que se prevé introducir para gestionar la lista de espera de pacientes.

El Síndic ha matizado, sin embargo, que aunque en esta actuación de oficio se hayan analizado datos relativos a los hospitales del ICS, las consideraciones y las sugerencias formuladas se pueden hacer extensivas al resto de centros hospitalarios en que se practican intervenciones con tiempo de espera garantizado a cargo del CatSalut.

El Síndic ha instado al Departamento de Salud a no rehuir su responsabilidad respecto de las listas de espera que se pueden generar en los servicios de los centros concertados, puesto que tiene la responsabilidad de la prestación de los servicios sanitarios y debe controlar que se mantenga la calidad de todos los servicios que se ofrecen con financiación pública. Así pues, debe supervisar rigurosamente y de manera continuada la eficacia y la calidad del servicio ofrecido sin que la prestación a cargo de una entidad proveedora pueda ser usada para rehuir su responsabilidad.

Es preciso respetar el plazo que recomienda el Programa de diagnóstico rápido de cáncer entre la sospecha de la enfermedad y el inicio del tratamiento

Por otra parte, aún se continúan recibiendo quejas porque no se proporciona, sobre todo por escrito, la fecha aproximada en que se prevé la intervención. El Síndic sigue insistiendo en que se facilite, aunque sea con carácter provisional, el número de orden que ocupa el paciente en la lista y la fecha aproximada de intervención. Es preciso recordar que la variable "fecha prevista de intervención quirúrgica" está establecida

en la nueva aplicación informática, a pesar de que con carácter opcional, según ha informado el propio Departamento.

Asimismo, se han recibido quejas porque después de que se hubiese fijado la fecha de la intervención, se ha aplazado, en algunos casos más de una vez y en algún caso incluso cuando el paciente ya se encontraba en la sala de operaciones. Pese a que, sin duda, una intervención urgente puede aplazar la realización de otra programada, en estos casos la información que se proporciona al paciente debe ser completa, facilitada con especial atención y debe detallar tanto los motivos del aplazamiento como las explicaciones sobre los efectos que puede tener en su proceso asistencial y el compromiso de una programación diligente.

Es preciso evitar demoras en el acceso al especialista

Otra cuestión tratada han sido las demoras, a menudo excesivas, para acceder a la primera visita del especialista. En algunos de los casos, las personas manifiestan que, incluso, han tenido que acudir a la sanidad privada porque no han podido esperar hasta la fecha programada o porque así han podido iniciar antes un tratamiento (éste ha sido el caso, por ejemplo, de algún paciente de dermatolo-

gía). El Síndic concluye que es preciso continuar dedicando esfuerzos para evitar demoras en el acceso a la atención especializada, especialmente en los centros y para las especialidades en que existe más retraso.

Finalmente, algunas quejas han puesto de manifiesto que no se han seguido las recomendaciones del Programa de diagnóstico rápido del cáncer del Departamento de Salud. Este programa se introdujo con la finalidad de establecer un circuito específico preferente para el diagnóstico del cáncer y tiene como objetivo reducir el tiempo transcurrido entre la sospecha fundamentada de cáncer, la confirmación diagnóstica y el inicio del tratamiento, atribuible a los servicios sanitarios. Este programa sigue las directrices del Plan director de oncología de Cataluña, que recomienda que el tiempo entre la sospecha fundamentada de sufrir un cáncer y el inicio del tratamiento sea inferior a 30 días, siempre y cuando las características del proceso específico de diagnóstico lo permitan.

Como muy bien señala el propio programa, la disminución del retraso no tiene un impacto en la supervivencia del paciente, pero respetar los plazos fijados contribuye a aminorar el nivel de angustia del paciente y afecta menos a la esfera psicosocial del enfermo y, por extensión, la de sus familiares.

Queja 04518/2012

Un paciente se queja por la demora para que le intervengan quirúrgicamente en el Hospital de Bellvitge tras diagnosticarle un cáncer y recomendarle la extracción de la próstata. En marzo dispuso de los resultados de las analíticas, entre mayo y junio se le programó la visita para la evaluación del comité de tumores, se realizó la radiografía de tórax y se visitó con el anestesista, pero no fue intervenido hasta el mes de octubre.

El Síndic constata que se ha superado con creces el plazo de treinta días que el Programa de diagnóstico rápido de cáncer recomienda que debe transcurrir entre que se produce la sospecha fundamentada y el inicio del tratamiento e insta al Departamento de Salud a acercarse tanto como sea posible al plazo recomendado.

Queja 02346/2013

La persona interesada está en lista de espera en el Hospital del Mar para ser intervenida quirúrgicamente a fin de corregir el desprendimiento de la pared abdominal que sufrió a raíz del nacimiento de su hija en el año 2005. Esta circunstancia afecta muy considerablemente su vida y le provoca problemas psicológicos porque tiene el aspecto de una mujer en un estado de gestación avanzado. Se queja por la demora y porque el centro hospitalario aún no le ha programado la intervención por considerar que no es urgente.

El Departamento de Salud informa que la persona interesada está en lista de espera desde el 28 de enero de 2008, que la alteración morfológica que sufre comporta una alteración considerable del contorno corporal que puede condicionar ciertos aspectos psicológicos, pero que no tiene repercusión vital ni funcional para la paciente, y que no hay ningún tratamiento alternativo.

El Síndic ha recordado el derecho de los pacientes a ser informados y a ser atendidos con agilidad y ha sugerido que se adopten medidas para agilizar la intervención de que está pendiente la interesada y que se la informe sobre la fecha aproximada en que se prevé poderla intervenir.

Queja 02928/2013

La hija de una paciente se queja porque su madre está pendiente de una intervención quirúrgica para una prótesis de cadera desde octubre de 2012 en el Hospital Hermanos Trias i Pujol, pese a que desde hace nueve meses permanece encamada por los fuertes dolores que sufre, a pesar de que toma morfina. Después de tantos meses en la cama también presenta otros problemas.

El Síndic constata que se ha sobrepasado el tiempo máximo de espera garantizado de seis meses establecido en el Decreto 354/2002 para la colocación de la prótesis de cadera, y también el tiempo de espera de pacientes intervenidos en este centro hospitalario (ocho meses aproximadamente) fijado en la última actualización de datos publicada en la web del CatSalut. Asimismo, recuerda el compromiso legal respecto del derecho a ser intervenido en un plazo máximo de espera desde la inclusión del paciente en la lista de espera, y sugiere que se introduzcan las medidas necesarias para que se respete este plazo y que se intervenga a la persona interesada sin más dilaciones.

Finalmente, la persona interesada fue intervenida en septiembre de 2013, once meses después de haber sido incluida en lista de espera.

Queja 03337/2013

Una persona se quejaba porque estaba en lista de espera desde el mes de abril de 2011, cuando su médico de cabecera la había derivado al dermatólogo del Hospital General de Granollers para que la visitase de una erupción en la piel. En vista de que no la llamaban, optó por acudir a un especialista privado y en tres semanas la erupción mejoró. Casi dos años después la llamaron para programarle la visita para el mes de febrero de 2013. Esta visita se anuló dos veces consecutivas hasta que, finalmente, se realizó en junio.

El Síndic considera que dos años para acceder a la consulta del especialista es un tiempo excesivo y pone de manifiesto ante el Departamento de Salud que, a pesar de las medidas tomadas, resulta evidente que las demoras aún se producen. También recuerda que la Carta de derechos y deberes de los ciudadanos en relación con la salud y la atención sanitaria recoge que los servicios de salud y los dispositivos asistenciales se deben organizar de la manera más eficiente posible para que el paciente pueda ser atendido cuanto antes.

A.11. ACCESO A LA HISTORIA CLÍNICA

Durante el año 2013 se han recibido diversas quejas en que las personas interesadas mostraban su disconformidad por el pago de 10 euros para obtener una copia en soporte CD del resultado de las pruebas radiodiagnósticas a qué se habían sometido en alguno de los centros del Instituto Catalán de la Salud (ICS).

El Departamento de Salud fundamenta este cobro en la Orden SL/42/2012, de 24 de febrero, por la que se regulan los supuestos y los conceptos facturables correspondientes a los servicios que presta el ICS.

Efectivamente, la orden mencionada regula los supuestos y los conceptos facturables y se aprueban los precios públicos correspondientes de los servicios que presta el ICS y, en concreto, determina como concepto facturable la entrega de copia en soporte digital de imágenes de pruebas diagnósticas a petición de un paciente o persona autorizada, y también que el precio actualizado de este servicio para el año 2013 es de 10 euros.

Ahora bien, el Síndic constata que, de acuerdo con esta orden, estos conceptos sólo son facturables a las personas usuarias no cubiertas por el sistema sanitario público, cuando haya una entidad obligada al pago de los gastos propios de la atención sanitaria o cuando haya, de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente, cualquier otra persona física o jurídica obligada a este pago. Ninguno de estos supuestos se corresponde con los de los promotores de las quejas y, en general, es preciso afirmar que este cobro no se debería efectuar a ninguna persona usuaria cubierta por el sistema sanitario público.

Por otra parte, el Real decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la Cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización, recoge que las personas que reciban las prestaciones incluidas en esta cartera tienen derecho a la información y a la documentación sanitaria y asistencial, de acuerdo con lo previsto en 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 documentación clínica. Esta ley define la documentación clínica

como el soporte de cualquier tipo o clase que contiene un conjunto de datos e información de carácter asistencial y recoge el derecho de los pacientes a la documentación de la historia clínica y a obtener copia de los datos que consten en ella.

Anteriormente, también la Ley catalana 21/2000, de 29 de diciembre, sobre los derechos de información concerniente a la salud y a la autonomía del paciente, y la documentación clínica, ya había definido el concepto y el contenido de la historia clínica, y también los derechos de acceso y obtención de una copia de los datos que allí figuran. Y, sin embargo, en ninguna parte se especifica que esta entrega esté sujeta a contraprestación económica.

El cobro de la documentación clínica vulnera el derecho de los pacientes a obtener una copia de la propia historia clínica

Por su parte, la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, que califica los datos relativos a la salud de los ciudadanos como datos especialmente protegidos y establece un régimen singularmente riguroso para la obtención, la custodia y la cesión de estos datos, prevé que la persona interesada tiene derecho a pedir y a obtener gratuitamente información sobre sus datos de carácter personal sometidos a tratamiento y que, cuando ejerza su derecho de acceso, puede optar por recibir la información por medio de los diversos sistemas de consulta de los ficheros que se mencionan, entre los cuales, escrito, copia o fotocopia.

Puesto que ya son diversas las quejas recibidas, y con la finalidad de profundizar en el tema, el Síndic ha abierto una actuación de oficio (08006/13), ha hecho llegar al Departamento de Salud sus consideraciones, en el sentido de que es preciso enmendar el error de interpretación de la norma, y ha sugerido que se facilite la documentación clínica que solicitan las personas interesadas cubiertas por el sistema público sin ningún tipo de contrapresta-

ción porque se trata de un derecho del usuario a las prestaciones sanitarias previstas en la cartera de servicios comunes. También ha sugerido que se devuelvan a las personas afectadas los cobros obtenidos indebidamente.

El Departamento de Salud, sin embargo, no ha aceptado la sugerencia porque entiende que cuando un ciudadano pide tener copia de la documentación clínica o de las imágenes de exploraciones complementarias fuera del marco de un proceso asistencial del sistema público, no es una prestación de la cartera pública y, por lo tanto, es preciso que la persona reembolse al sistema los costes de la gestión y la preparación de la documentación.

Posteriormente, el Síndic se ha vuelto a dirigir al Departamento de Salud advirtiéndole

que la legislación vigente prevé el acceso a la documentación clínica sin distinguir si se hace dentro o fuera de un proceso asistencial determinado. También ha apuntado que en el caso de que la voluntad de la Administración sanitaria fuese cobrar por determinados servicios de preparación y gestión o por soportes de documentación determinados, se debería regular esta opción. Mientras eso no suceda, el Departamento de Salud no puede pedir el cobro sin quedar fuera del soporte legal necesario.

En esta línea, el Síndic ha sugerido de nuevo que se dicten las instrucciones oportunas para que se suspenda el cobro por los soportes digitales de imágenes y ha insistido en que se inicie un procedimiento de devolución de cobros indebidos a las personas afectadas.

Queja 01071/2013

A una usuaria del CAP Sant Andreu de Barcelona le hicieron unas radiografías y le informaron que las pasaban directamente a su médico. Después de que la visitasen, pidió una copia del CD donde se recogía el resultado de sus radiografías. La interesada se queja porque sólo se lo facilitan si abona una tasa de 10 euros.

El Síndic ha sugerido que se respete el derecho de la interesada a obtener una copia de la prueba diagnóstica sin ningún tipo de contraprestación y que se le devuelvan los 10 euros cobrados indebidamente.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 02106/2013
En tramitación

Retrasos en el pago de la factura de la Seguridad Social a las farmacias catalanas

Pese a que el Síndic es consciente de la dimensión y las consecuencias de la crisis económica y de los graves trastornos de tesorería de la Administración de la Generalitat, es preciso velar por que se garanticen determinados derechos considerados básicos. En tanto que no poder disponer de un medicamento prescrito por un facultativo del sistema público de salud afecta al derecho a la salud de las personas, el Síndic abre esta actuación de oficio para analizar la situación con los sectores implicados.

AO 05641/2013
En tramitación

Supresión del servicio de vigilancia del CAP Constantí

Ante la preocupación manifestada por el Ayuntamiento de Constantí por las informaciones relativas a la supresión del servicio de vigilancia del centro de atención primaria, y teniendo en cuenta que este centro sufre problemas graves de inseguridad, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para solicitar información al Departamento de Salud sobre la valoración que se ha hecho de los efectos de la supresión de este servicio.

AO 06947/2013
En tramitación

Copago de la medicación dispensada en los servicios de farmacia de los hospitales a pacientes no hospitalizados

A raíz de la publicación en el BOE de la Resolución por la que se modifica el sistema de financiación de medicamentos incluidos en la prestación farmacéutica del Sistema Nacional de Salud mediante la aportación del usuario, y puesto que esta medida puede comportar graves perjuicios a personas que necesitan este tipo de medicación y no disponen de recursos económicos, el Síndic abre una actuación de oficio y solicita al Defensor del Pueblo que intervenga en este asunto.

AO 08006/2013
En tramitación

Pago de copias de documentación clínica solicitadas por personas cubiertas por el Sistema Nacional de Salud (SNS)

El Síndic abre esta actuación de oficio para analizar la regulación del Departamento de Salud de los conceptos facturables correspondientes a los servicios que presta el Instituto Catalán de la Salud (ICS) a las personas usuarias cubiertas por el sistema sanitario público.

AO 09053/2013
En tramitación

Protestas de los profesionales sanitarios en los centros hospitalarios que ofrecen asistencia sanitaria pública

Ante las manifestaciones de protesta continuada existentes en algunos centros sanitarios públicos y el impacto que estas manifestaciones pueden tener sobre los usuarios, el Síndic abre una actuación de oficio y solicita información al Departamento de Salud sobre las actuaciones iniciadas para garantizar los derechos de los pacientes.

A.12. PRESTACIÓN ECONÓMICA PARA CUIDADOS EN EL ENTORNO FAMILIAR

Las incidencias en torno al cobro de la prestación de la dependencia han continuado ocupando una parte importante de las quejas recibidas en el Síndic en este último año. El desarrollo del sistema de protección social previsto por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, pese al avance que representaba, ha sido muy dificultoso desde el principio y ha generado un número considerable de quejas. Las medidas de restricción del gasto adoptadas por las administraciones públicas han impactado de forma importante en el colectivo de personas dependientes, muchas de las cuales aún no habían podido acceder efectivamente a los servicios o las prestaciones establecidos por ley. Estas restricciones han afectado sensiblemente a la prestación económica por cuidados en el entorno familiar.

La prestación económica por cuidados en el entorno familiar, a pesar de que la ley la concibe con carácter excepcional, ha tenido un reconocimiento amplio, derivado, en parte, de la insuficiencia de servicios para atender completamente las necesidades de las personas dependientes.

Ahora bien, si en el año 2010 ya se adoptaron algunas medidas tendentes al aplazamiento del pago de estas prestaciones, las que contiene el Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de julio, de Medidas para Garantizar la Estabilidad Presupuestaria y de Fomento de la Competitividad, han supuesto un punto de inflexión radical en el proceso de reconocimiento y en la efectividad de los derechos.

En el informe del año anterior se hacía referencia a estas medidas, y durante 2013 se han notado sus efectos. Así, las quejas planteadas en relación con los procedimientos de dependencia, aunque no de forma exclusiva, están mayoritariamente relacionadas con estos cambios.

Por una parte, se han recibido varias quejas por la rebaja del importe de la prestación económica. El Real Decreto Ley 20/2012 ha comportado la reducción de un 15% del importe

mensual de la prestación económica por cuidados en el entorno familiar. También posibilita que las comunidades autónomas apliquen una reducción adicional, pero en Cataluña no se ha hecho, lo que cabe valorar positivamente desde el punto de vista de los derechos de las personas dependientes. En los casos estudiados, el Síndic ha comprobado que las reducciones se ajustaban a estas previsiones legales y que la Administración había informado expresamente a las personas afectadas.

Otro grupo numeroso de quejas hace referencia a la demora en el pago en el caso de personas a las que se ha reconocido la prestación.

Las modificaciones en materia de dependencia han afectado especialmente a las prestaciones por cuidados en el entorno familiar

El Real Decreto Ley 20/2012 establecía que la efectividad de esta prestación quedaba sujeta a un plazo suspensivo máximo de dos años desde la fecha de la resolución de reconocimiento de la prestación o desde el transcurso del plazo de seis meses desde la solicitud en el supuesto de que no se hubiese notificado la resolución expresa dentro de este plazo. Este periodo de suspensión sería aplicable tanto a las prestaciones ya reconocidas en el momento de la entrada en vigor del Real Decreto Ley que no se habían comenzado a pagar como a las que se reconociesen a partir de aquel momento.

El Departamento de Bienestar Social y Familia informó que no aplicaría esta suspensión hasta el máximo de dos años y anunció que los pagos se efectuarían en el plazo más breve posible en función de la situación presupuestaria y de tesorería. En la tramitación de algunas quejas se detecta que, efectivamente, se ha empezado a efectuar el pago de las prestaciones, aunque con un retraso considerable. Ahora bien, en una información posterior, el Departamento ha indicado que, a pesar de que mantiene la intención de no aplicar el plazo máximo, se ve obligado a aplazar el pago de estas prestaciones por un periodo más largo.

Pese a los fuertes condicionantes de las políticas presupuestarias, no puede dejar de valorarse que las restricciones establecidas implican limitar el derecho de las personas dependientes a que sus necesidades sean atendidas adecuadamente y a lograr un mayor nivel de autonomía personal y de ejercicio de sus derechos. Además, el aplazamiento de la prestación por cuidados en el entorno familiar supone un agravio comparativo para las personas dependientes a las que se reconoce esta prestación en relación con las personas a las que se concede otro tipo de prestación o servicio.

También han sido muy numerosas las quejas por la falta de cobro de cuantías derivadas de retrasos de prestaciones reconocidas. En este bloque de impago en el plazo establecido, existen dos supuestos: el de las personas a las que se ha efectuado un aplazamiento por un periodo de cinco años, en aplicación del Real Decreto Ley 8/2010, de 20 de mayo, y el de las personas a las que se ha efectuado un aplazamiento a ocho años, de acuerdo con el Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de julio.

El incumplimiento o inexistencia del calendario de pagos anunciados genera incertidumbre en las personas afectadas

A diferencia de los primeros, en este segundo caso los interesados no han recibido una comunicación expresa del calendario de pagos ni de la cuantía correspondiente a cada fracción, sino que únicamente se les ha informado de la posibilidad de aplazarlas. La interpretación del precepto que ampara este aplazamiento lleva a concluir que a partir del primer año será exigible el pago de la parte correspondiente, pero en cualquier caso sería conveniente que se ofreciese una información más explícita a las personas interesadas.

Ante esta problemática relativa al pago, el Síndic ha sugerido que se establezca un plan de pago que fije plazos concretos para

satisfacer las prestaciones reconocidas de acuerdo con unos criterios objetivos (grado de dependencia, importe de la prestación, edad de la persona, renta, etc.) y que se informe a las personas interesadas.

Al respecto, el Departamento de Bienestar Social y Familia ha señalado que la situación presupuestaria hacía necesario priorizar el pago a las personas o familias en situación de mayor vulnerabilidad, por lo que el Departamento valoraba las circunstancias concretas de cada caso para atender estos pagos en primer lugar. También ha indicado que los criterios para detectar estas situaciones serán los establecidos por los servicios sociales básicos, que deberán comunicar a la Generalitat para su valoración.

Hay que garantizar seguridad y transparencia en la aplicación de criterios objetivos de prioridad para los pagos de prestaciones

Cabe decir que en la tramitación de varias quejas que planteaban situaciones ciertamente delicadas se ha comprobado que se ha avanzado el pago total o parcial de los retrasos. El Síndic ha tenido en cuenta las circunstancias de cada caso y los elementos planteados como posibles criterios de priorización, ha informado a las personas interesadas sobre esta posibilidad y ha sugerido a la Administración la posibilidad de priorizar los pagos en situaciones de probada urgencia.

En cualquier caso, la aplicación de unos criterios de prioridad ante la imposibilidad de atender todos los pagos debe ir acompañada de garantías de seguridad, publicidad y transparencia. En este sentido, es importante establecer expresamente criterios objetivos y darlos a conocer a las personas afectadas y a los servicios sociales básicos si efectivamente su intervención en la detección de estas situaciones es determinante.

Queja 05229/2012

El interesado presenta una queja por la falta de cobro de una prestación económica por cuidados en el entorno familiar y de la cuantía correspondiente a los efectos retroactivos de la prestación, sobre los cuales se le había comunicado el fraccionamiento y aplazamiento a cinco años.

El Departamento de Bienestar Social y Familia comunica que la situación económica hace imposible prever de forma exacta el momento del pago. El Síndic sugiere que en los casos de dependencia se establezca un plan de pago que fije plazos concretos para satisfacer las prestaciones reconocidas y que tenga en cuenta criterios objetivos como, por ejemplo, la fecha en la que se debía haber hecho efectiva, el grado de dependencia de la persona, el importe de la prestación, entre otros, y que se comunique expresamente a las personas afectadas.

El Departamento indica que se deben priorizar las situaciones de mayor vulnerabilidad y que, después de valorar las circunstancias concretas de cada caso, se atienden estas situaciones en primer lugar.

Queja 05773/2012

El promotor de la queja expone que no ha recibido el pago de la prestación por cuidador no profesional, que se debería haber hecho efectiva dos meses antes, según el calendario que se le había facilitado. Manifiesta que ha solicitado explicaciones verbalmente y que ha presentado una reclamación al Departamento, pero que no ha recibido información clarificadora alguna.

El Departamento de Bienestar Social y Familia informa que ha enviado un escrito al interesado en el que le informa que para estudiar la posibilidad de agilizar el pago pendiente debería aportar un informe de los servicios sociales básicos sobre la situación de precariedad económica y vulnerabilidad del caso, pero meses después aún no la ha presentado.

Queja 04199/2013

El promotor de la queja manifiesta su disconformidad con la falta de pago de una parte de los retrasos derivados de los efectos retroactivos de la prestación por cuidados en el entorno familiar. Había sido informado del fraccionamiento de la cuantía pendiente y se le había anunciado que se haría efectiva en octubre de 2012, pero siete meses después aún no la había recibido. Indicaba que esto agravaba la situación económica precaria en la que se encontraba la familia, considerada en riesgo de exclusión social.

Después de contrastar esta situación con la información aportada por los servicios sociales básicos, el Síndic sugirió al Departamento de Bienestar Social y Familia que estudiase la posibilidad de priorizar los pagos, lo que finalmente hizo.

A.13. PRESTACIONES ECONÓMICAS VINCULADAS AL SERVICIO

La reducción presupuestaria de los últimos años ha generado una serie de afectaciones en las prestaciones económicas vinculadas al servicio que han generado un conjunto de quejas y actuaciones del Síndic.

La prestación económica vinculada al servicio, prevista por la Ley 39/2006, tiene por objeto cubrir el coste del servicio adecuado a las necesidades de la persona dependiente en entidades o centros privados acreditados. La más destacada es la decisión de suspender la prestación vinculada al servicio residencial.

Se producen retrasos importantes en el abono de las prestaciones vinculadas al servicio residencial

Con este tipo de prestaciones la ley pretende garantizar que cuando no exista la posibilidad de que la persona dependiente acceda al servicio que necesita en un centro público pueda recibirlo en centros privados. En el caso de personas que requieren un servicio residencial esta posibilidad tiene una gran relevancia. Por una parte, porque mayoritariamente es un servicio destinado a personas con un nivel de dependencia muy elevado que no pueden recibir una atención adecuada en su domicilio; por otra parte, por la insuficiencia de plazas públicas enquistada desde hace tiempo y por la complejidad de determinados perfiles o patologías que tienen más dificultades para obtener una plaza adecuada.

Desde el momento en que comenzó el desarrollo del Sistema de Atención a la Autonomía y la Dependencia se han tratado problemas diferentes referidos a esta prestación, principalmente relacionados con la falta de claridad en la información sobre la posibilidad de acogerse a la misma. El Informe 2011 ya se recogía esta problemática y las recomendaciones del Síndic sobre la conveniencia de regular de forma específica esta prestación.

Este año también se han recibido varias quejas relacionadas con la prestación vinculada al servicio residencial, la mayoría de las cuales están motivadas por la demora en el pago de la prestación ya reconocida. A las personas, que en muchos casos ya hace tiempo que están ingresadas en el centro residencial, pese a que tienen la prestación concedida, se les retarda el inicio del pago y tienen dificultades para atender el coste del servicio.

Asimismo, se han detectado algunos problemas en la elaboración del programa individual de atención (PIA) en supuestos de personas que están ingresadas en un centro residencial que no está acreditado. En estos casos, el problema estaba causado por una aplicación incorrecta del Protocolo de gestión del PIA, que supuso que se paralizase el procedimiento en vez de comunicar a la persona interesada los trámites que debía realizar para dar continuidad al procedimiento y acceder a otro centro.

Debe garantizarse la continuidad del procedimiento de elaboración del PIA en todos los casos

Con todo, la cuestión más destacada este año es la decisión de la Generalitat de suspender la prestación económica vinculada al servicio de residencia. Esta medida, cuyo alcance no se ha definido de forma clara, resulta especialmente preocupante porque supone la eliminación *de facto* de una posibilidad prevista en la Ley 39/2006. La Administración ha justificado esta suspensión en la insuficiencia de la financiación del Estado del Sistema de Atención a la Autonomía y Atención a la Dependencia. Ahora bien, más allá de las razones financieras aludidas, no está claro el amparo legal de esta decisión, ni tampoco las pautas e instrucciones facilitadas a los profesionales y a las entidades para la tramitación y resolución de los procedimientos afectados.

El Síndic ha abierto una actuación de oficio sobre esta cuestión, que actualmente está en tramitación. A pesar de que los datos disponibles no permiten evaluar de forma precisa el alcance y las consecuencias de esta medida, el número de personas que

pueden verse afectadas y la decisión posterior de prorrogar esta suspensión de forma indefinida añaden motivos de inquietud.

La suspensión de facto de la prestación económica vinculada al servicio residencial complica la atención adecuada de muchas personas dependientes

Sin perjuicio de otras consideraciones que puedan hacerse, esta decisión puede suponer una agresión a los derechos de las personas dependientes. No pueden obviarse las dificultades derivadas de las restricciones presupuestarias, pero éstas tampoco pueden justificar un retroceso en los derechos de las personas con dependencia. Hay que asegurar que las personas dependientes acceden efectivamente al servicio más adecuado en cada caso y que reciben un servicio de calidad.

En este sentido, deben valorarse las medidas anunciadas sobre la posible modificación de

los requerimientos profesionales en la atención residencial en el ámbito de las personas mayores, ya que la calidad de estos servicios está estrechamente relacionada con la presencia de personal suficiente, siendo la calidad un objetivo del sistema público de servicios sociales.

Antes de finalizar la edición de este informe, el Departamento de Bienestar Social y Familia ha respondido a la actuación de oficio iniciada por el Síndic, y ha indicado que la medida transitoria afecta a las personas que no tuviesen el acuerdo PIA elaborado antes del 1 de agosto de 2013 y que a estas personas se les ofrecen otros recursos disponibles mientras no sea posible la prestación económica vinculada a residencia. El Síndic, pese a que comprende las dificultades financieras que la Generalitat manifiesta en la gestión de la dependencia y la falta de cooperación estatal, considera que la aplicación de esta medida vulnera los derechos de las personas valoradas pendientes de recurso, tanto en cuanto al fondo como en cuanto a la forma, y establecerá una línea de trabajo con el Departamento para buscar una solución a esta situación.

Queja 03438/2012

La promotora de la queja denuncia el retraso en el pago de la prestación económica vinculada al servicio residencial concedida unos meses atrás a su madre tras una modificación del PIA. Se queja porque se había dejado de abonar la prestación por cuidador no profesional, pero no se había comenzado a pagar la prestación vinculada al servicio de residencia.

Meses después la persona interesada comunica que el objeto de la queja se ha resuelto y que ya se está haciendo efectiva la prestación para cubrir el coste del servicio.

Queja 06101/2012

El promotor de la queja reclama por la falta de pago de una prestación económica vinculada al servicio de residencia que había sido concedida a su padre siete meses antes y que aún no se había comenzado a pagar.

El Departamento de Bienestar Social y Familia informa que la actual situación económica hace que no se pueda prever de manera exacta el calendario de pagos, pero que tiene como prioridad hacerlos efectivos lo antes posible, de acuerdo con las disponibilidades presupuestarias y los recursos existentes. También comunica que en este caso concreto se ha iniciado y se mantiene el pago, y así lo confirma también el interesado.

Queja 01096/2013

El promotor de la queja manifiesta su disconformidad con la dilación en la tramitación del procedimiento de dependencia iniciado por su madre y la falta de información aclaratoria por parte de la Administración.

El Departamento de Bienestar Social y Familia informa que no se ha podido establecer el programa individual de atención porque la persona dependiente está ingresada en una residencia privada no acreditada.

El Síndic constata que se ha producido una paralización del procedimiento por este motivo y que, pese a que lo había solicitado expresamente a los servicios sociales básicos y al Departamento, no se informó al interesado sobre las gestiones que debía llevar a cabo para iniciar la tramitación del expediente de dependencia, de forma que no se han seguido las pautas que recoge el Protocolo de gestión del PIA.

Por ello, recuerda que debe garantizarse la continuidad de los expedientes para el establecimiento del PIA de las personas ingresadas en centros privados, de acuerdo con lo previsto por el Protocolo, y sugiere al Departamento que informe al interesado en este caso de los trámites que debe seguir a tal fin.

A.14. PROBLEMAS EN LA PROVISIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Varias quejas recibidas ponen de manifiesto que las personas con discapacidad se enfrentan en su día a día con diferentes impedimentos que en ocasiones limitan de forma muy decisiva su plena integración. Las restricciones presupuestarias han afectado a las medidas públicas destinadas a compensar los gastos a los que deben hacer frente estas personas por razón de su discapacidad.

Entre estas ayudas está el Programa de ayudas para la adaptación de viviendas y el Programa de ayudas de atención social para personas con discapacidad, en relación a los cuales el Síndic ha tramitado este año varias quejas. Las personas promotoras de estas quejas planteaban su disconformidad por la falta de respuesta a solicitudes que habían presentado años atrás (entre 2009 y 2012) y por la denegación de las ayudas solicitadas.

Hay que estudiar y resolver de forma expresa las solicitudes de ayudas dentro del plazo máximo previsto

Estas ayudas están configuradas como prestaciones sujetas a disponibilidad presupuestaria y su concesión se rige por las bases de la convocatoria correspondiente. El hecho de que la cuantía destinada a estas ayudas fuese insuficiente para atender todas las demandas supuso que en muchos casos las solicitudes no se resolviesen expresamente durante el plazo establecido en la convocatoria y que se incorporasen de oficio a la del año siguiente, y así sucesivamente, aunque no se comunicó a las personas interesadas.

En consecuencia, se produjeron una serie de disfunciones que han sido evaluadas a raíz de varias quejas. En muchos casos las personas que habían presentado solicitudes en los años 2009 y 2010 acabaron reci-

biendo una resolución denegatoria años después de haber presentado la solicitud. Esta situación ha generado muchas quejas, especialmente en relación con el Programa de ayudas para la adaptación de viviendas, ya que en el año 2012 no se convocó, y la Administración denegó de forma expresa todas las solicitudes de años anteriores pendientes de resolver porque se había agotado la partida presupuestaria.

Las convocatorias de ayudas deben establecer criterios claros y objetivos de priorización de las solicitudes

En el caso del Programa de ayudas de atención social para personas con discapacidad, se dejó de cubrir alguna ayuda específica que sí se incluía en convocatorias precedentes. Es el caso de la ayuda para la compra de vehículo adaptado, que no fue subvencionable en la convocatoria de 2011, por lo que algunas personas que la habían solicitado en el año 2010 se encontraban después que se les denegaba porque no estaba prevista en el catálogo de prestaciones.

El Síndic ha dirigido algunas recomendaciones a la Administración con el fin de corregir las disfunciones detectadas, junto con la sugerencia de valorar la posibilidad de mejorar la dotación presupuestaria de estas ayudas.

Deben atenderse los gastos con independencia del periodo del año en el que se efectúen

Por una parte, las solicitudes presentadas deben estudiarse y resolverse dentro del plazo establecido en cada convocatoria, y en el supuesto de que sea necesario requerir a la persona interesada para que presente documentos adicionales o para que formalice algún trámite, debe hacerse dentro de un plazo razonable.

Por otra parte, cuando no puedan atenderse todas las solicitudes presentadas a una convocatoria determinada porque se ha agotado la partida presupuestaria, debe dictarse resolución expresa dentro del plazo máximo establecido. Igualmente, en la convocatoria hay que establecer criterios tasados y objetivos de priorización de las solicitudes que se adecuen a la finalidad de estos programas y que vayan más allá del criterio temporal de presentación.

Asimismo, en el caso del Programa de ayudas de atención social para personas con

discapacidad, puede producirse una situación perjudicial para las personas según el periodo del año en el que efectúen el gasto. Eso es porque en determinados casos el gasto finalmente no queda cubierto ni por la convocatoria de ese año ni por la del año siguiente, de forma que finalmente no pueden beneficiarse. Para evitarlo sería conveniente posibilitar que los gastos efectuados en una fecha posterior al plazo de presentación de solicitudes pudiesen ser atendidos en la convocatoria del año siguiente, a fin de evitar agravios en función del momento del gasto.

Queja 08190/2012

La promotora de la queja manifiesta su disconformidad con la resolución por la que se deniega la ayuda del Programa para la adaptación de vivienda para personas con discapacidad que había presentado en septiembre de 2010 a nombre de su hija. La ayuda se había denegado por falta de disponibilidad presupuestaria para hacer frente a todas las solicitudes presentadas.

El Síndic constata que la denegación se adecua a la normativa aplicable, pero que la resolución se ha dictado cuando se había superado con creces el plazo establecido, y recuerda el deber de respetar el plazo máximo de resolución de cada procedimiento.

También destaca que en este caso la persona solicitante de la ayuda es una menor y sugiere que se tenga en cuenta el principio rector del interés superior del niño en la fijación de los criterios de priorización de estas ayudas.

A.15. LA RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN

Las quejas relativas a la gestión de la renta mínima de inserción han sido una constante durante los últimos años, en 2013 han continuado representando una parte muy significativa de las actuaciones del Síndic en el ámbito de los servicios sociales.

Las quejas recibidas durante este año evidencian que persisten los problemas referidos en los informes de los dos años anteriores, que se incrementa el número de familias que no pueden hacer frente a los gastos básicos y tampoco pueden acceder a esta prestación o bien no pueden acceder a ella en el momento en que la necesitan. En definitiva, se intensifica la necesidad urgente de materializar la reforma normativa anunciada, de corregir estas carencias y de atender efectivamente las necesidades básicas de todas las personas.

Además de la necesaria reforma del alcance de la prestación, la casuística de las quejas, a pesar de ser muy diversa, evidencia algunas carencias comunes en estos procedimientos, como por ejemplo la insuficiencia de la motivación de las resoluciones. La motivación adecuada de los actos administrativos es una exigencia del procedimiento administrativo y un elemento fundamental de garantía de los derechos de las personas, y es especialmente relevante cuando los actos que se dictan suponen la denegación de una prestación.

Hay que recordar que la renta mínima de inserción tiene como objetivo luchar contra la pobreza y la exclusión social. Incluye, entre otras medidas, una prestación económica cuya finalidad es atender los gastos básicos de subsistencia, como la alimentación y el alojamiento de las personas que no disponen de otros recursos para cubrir estas necesidades.

La renta mínima de inserción está regulada por la Ley 10/1997, de 3 de julio, que determina sus características, condiciones y procedimiento, que fue objeto de modificaciones sustanciales durante el año 2011. En el informe de aquel ejercicio se ponía de relieve la inquietud por la repercusión de estos cambios en la configuración de la prestación

y la posible incidencia en un incremento de las situaciones de desprotección. Asimismo se apuntaba la necesidad de adoptar políticas y medidas concretas para compensar las situaciones que podrían derivarse del nuevo diseño de la prestación, aspectos totalmente vigentes dos años después.

En los numerosos casos estudiados se ha observado, por ejemplo, que las resoluciones por las que se deniega la prestación solicitada o bien se suspende o se extingue la prestación ya concedida se motivan de forma poco clara, ya que hacen una referencia genérica a los preceptos que las amparan, pero no concretan las circunstancias y los datos que se han tenido en cuenta.

Persisten las demoras en la resolución de los procedimientos de renta mínima de inserción

Esto genera a menudo una situación de indefensión a la persona afectada. Por ello el Síndic ha insistido reiteradamente en la necesidad de mejorar la motivación de las resoluciones, con la expresión de los datos determinantes de la decisión adoptada, a fin de garantizar su conocimiento por parte de las personas. Por ejemplo, si se deniega la prestación porque se considera que los ingresos de la unidad de convivencia son superiores al límite establecido, se deberían especificar los ingresos computados, el límite aplicable al caso concreto y el periodo de tiempo computado, entre otras cuestiones; si se suspende la prestación por incumplimiento de las obligaciones de las personas beneficiarias, debería explicarse cuál ha sido la obligación que no se ha cumplido.

Un buen número de las quejas recibidas han planteado la demora en la resolución de las solicitudes de renta mínima de inserción. De acuerdo con la normativa actual, el plazo de resolución no debería superar los cuatro meses desde el momento en el que se envía el plan individual de inserción y reinserción para su aprobación definitiva, pero este plazo se incumple de forma habitual.

La normativa también establece que la aprobación de las solicitudes depende de la disponibilidad de créditos presupuestarios, y que cuando no sea suficiente se aprobarán de acuerdo con criterios objetivos y no discrecionales de prelación de expedientes. Ahora bien, el estudio de las quejas genera interrogantes sobre la aplicación de estos criterios, y sobre la forma en la que se articulan estas previsiones con los derechos de las personas afectadas, como por ejemplo el derecho a obtener una resolución expresa dentro del plazo máximo establecido y el derecho a obtener información clara y verídica sobre el estado de los procedimientos iniciados.

El texto de las resoluciones debe incluir los datos básicos que determinan el sentido de la decisión

El Síndic ha insistido en la necesidad de orientar las actuaciones públicas hacia la cobertura efectiva de las situaciones de necesidad para evitar situaciones de exclusión social. Y ante la persistencia de quejas por la demora en la resolución de estas solicitudes, además del tratamiento individualizado de cada caso, ha abierto una actuación de oficio para evaluar el cumplimiento de los plazos de resolución y las medidas adoptadas por la Administración para garantizarlo, así como el grado de cobertura de estas demandas.

La demora en la resolución es también el principal motivo de queja en los casos de solicitudes de reactivación de la prestación. Se trata de supuestos en los que la prestación había sido suspendida tras un cambio en las circunstancias, pero una vez que finaliza esta situación y después de solicitar recuperar la renta mínima de inserción y transcurridos muchos meses, la persona interesada no recibe respuesta alguna. Esta situación se produce en supuestos diversos, como cuando la persona beneficiaria desarrolla una actividad laboral de duración breve o recibe otra prestación de cuantía superior.

En estos casos, la Administración a menudo informa que no se ha reanudado la presta-

ción porque, una vez evaluado el caso, se ha comprobado la existencia de otra causa para mantenerla suspendida o bien por falta de disponibilidad de crédito y prioridad de otros expedientes. El transcurso de un periodo de tiempo muy largo entre el momento en el que se solicita la reanudación y el momento en el que se informa complica la evaluación de los casos, ya que pueden producirse cambios sustanciales en las circunstancias de la unidad de convivencia.

Es necesaria una actuación diligente de la Administración para evaluar las peticiones de reactivación de la prestación en el momento en el que se producen. Y también es necesario que en el supuesto de que se compruebe que existen otras causas diferentes a aquélla que dio lugar a la suspensión que justifiquen que no se reanude el pago se dicte la resolución expresa que así lo establezca, para asegurar que la persona interesada tenga conocimiento de ello y pueda impugnarla con garantías.

Por otra parte, la aplicación de criterios de prelación en estos casos también resulta cuestionable desde el punto de vista de la adecuación a las previsiones de la normativa reguladora de la renta mínima de inserción. Así, la Ley 10/1997, de 3 de julio, prevé esta posibilidad en el marco del proceso de aprobación del plan individual de inserción y reinserción, pero en cuanto a los supuestos de suspensión establece de forma expresa que la prestación debe reanudarse si desaparecen las circunstancias que han motivado su suspensión.

Debe garantizarse la reanudación rápida del pago una vez que finalice la causa de la suspensión

Además de la literalidad del precepto, la continuidad de la prestación es más coherente con la finalidad y el objetivo de la renta mínima de inserción como instrumento de inserción o reinserción social y laboral. Por ello, el Síndic ha sugerido que se adopten las medidas necesarias para asegurar que cuando finalizan las circunstancias que dieron lugar a la suspensión se

reanude el pago de la prestación con celeridad, a fin de evitar la desatención de las necesidades de subsistencia y que se agrave el riesgo de exclusión.

En cuanto a las quejas relacionadas con la suspensión de la renta mínima de inserción, se han detectado disfunciones que convendría corregir, como, por ejemplo, que se dicte una resolución de suspensión por una causa que en el momento de la resolución ya no existe. Esta situación se produce de forma habitual cuando se suspende porque la persona ha estado recibiendo otra prestación o cuando ha realizado un viaje fuera de Cataluña. En estos casos, sería clarificador que la fecha de efectos de la suspensión se adecuase al periodo durante el cual se producía efectivamente la causa de suspensión y, si ya ha finalizado esta causa, que en el propio acto se acuerde su reanudación.

También se ha observado que en algunos casos se retarda la reanudación efectiva de la prestación porque la Administración ha comprobado que durante un periodo anterior la persona había percibido la renta mínima de inserción de forma simultánea con otra prestación y, por lo tanto, se había efectuado un abono indebido de la misma. Esta práctica resulta inadecuada, porque no se ajusta al concepto de la suspensión, ya que la normativa no prevé la suspensión como forma de reintegro de cuantías percibidas indebidamente y es perjudicial para las personas afectadas.

El Síndic ha recomendado que cuando se produzcan situaciones que pueden dar lugar a una modificación del importe de la prestación, las adaptaciones se realicen con celeridad para evitar posteriores reintegros; que se evite la prolongación de la suspensión como forma de resarcimiento de las cuantías abonadas indebidamente y que se aplique con preferencia una deducción temporal en el importe mensual o cualquier otra fórmula que asegure que la familia afectada puede cubrir las necesidades básicas de subsistencia. Igualmente, ha recomendado que se regule específicamente el procedimiento de reintegro de cuantías percibidas indebidamente y que se asegure que en todos los casos el resarcimiento se adopte mediante una resolución que respete los principios y derechos básicos del procedimiento administrativo.

Junto con estas cuestiones, las quejas planteadas han permitido identificar otros problemas directamente relacionados con la regulación actual de la prestación, como los supuestos de denegación por no haber acreditado oportunamente dificultades sociales o de inserción laboral, o la necesidad de establecer criterios más claros y precisos sobre los supuestos en los que debe aplicarse la suspensión o la extinción de la prestación, con prioridad para aquella opción que sea menos perjudicial para las personas.

También cabe destacar la regulación de los ingresos que determinan el importe de la prestación económica de renta mínima de inserción. De acuerdo con la regulación actual, deben deducirse del cómputo anual los ingresos de cualquier tipo de que dispongan el titular y cualquier miembro de la unidad familiar, con las excepciones que se fijen por reglamento. El Decreto 384/2011, de 30 de agosto, recoge estas excepciones, pero no se incluyen las prestaciones derivadas de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

Conviene una modificación del sistema de cómputo de ingresos para acceder a la renta mínima de inserción

Por lo tanto, a la hora de valorar los ingresos para determinar el derecho a la prestación de renta mínima de inserción y de fijar su importe se computan las prestaciones por dependencia que perciban las personas que forman parte de la unidad de convivencia.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que se trata de prestaciones con una finalidad diferente. Mientras que la prestación económica de renta mínima tiene como objetivo atender necesidades básicas como la alimentación y el alojamiento, las prestaciones derivadas de la Ley 39/2006 están destinadas a atender las necesidades de las personas que no pueden realizar de forma autónoma las actividades de la vida

diaria, como el cuidado personal, las actividades domésticas básicas o tienen problemas de movilidad, orientación, etc., y deben aplicarse a las finalidades para las que se otorgan.

La situación actual puede dar lugar a una atención incorrecta de las necesidades de las personas dependientes y a un incumplimiento del fin y de las previsiones reguladoras de la atención a personas dependientes.

Es necesario responder convenientemente a los objetivos de ambas prestaciones y, por este motivo, el Síndic ha recomendado una modificación normativa del régimen actual de cómputo de los ingresos para determinar la concesión de la prestación de renta mínima de inserción y de las deducciones de la prestación, de forma que no se computen ni se deduzcan del importe de la prestación de renta mínima de inserción las prestaciones de atención a las personas con dependencia reconocidas al amparo de la Ley 39/2006.

Finalmente, cabe destacar un número elevado de quejas de personas que tienen pendiente de cobro algunas mensualidades de la prestación. Esta situación se produce porque, a pesar de que se ha concedido la prestación,

no se ha efectuado el pago completo desde la fecha de efectos o bien porque, tras una suspensión temporal, se ha activado la reanudación pero no se han abonado todas las mensualidades que corresponden también se dan muchos casos derivados de las incidencias en el pago producidas durante el verano de 2011 que aún no se han regularizado.

El Departamento de Empresa y Ocupación informó a algunas personas interesadas y al Síndic de que el pago se realizaría lo antes posible. Ahora bien, los casos estudiados demuestran que esta situación se prolonga en exceso, sin que exista constancia de medidas concretas dirigidas a normalizarla. Más allá de las dificultades económicas a las que tiene que hacer frente la Administración, debe tenerse muy presente que la situación de las familias que dependen de la renta mínima de inserción es especialmente delicada y la falta de otros recursos hace que se vean afectadas de forma más importante. Por lo tanto, hay que arbitrar las medidas adecuadas para asegurar que se abonan efectivamente todas las cuantías reconocidas, y hacerlo lo antes posible, a fin de no perjudicar aún más a la población más desfavorecida.

Queja 00893/2012

El interesado plantea una queja por la falta de resolución de una solicitud de renta mínima de inserción y, posteriormente, por disconformidad con el sentido de la resolución adoptada. La prestación había sido denegada por varios motivos: no acreditar el periodo de residencia exigido, no disponer de permiso de residencia legal, haber percibido de forma indebida alguna prestación pública y no acreditar ingresos inferiores al límite establecido durante los seis meses anteriores a la solicitud.

El Síndic constata que se ha producido un retraso muy importante en la resolución, que no se dictó hasta un año después de la solicitud. También constata deficiencias en el contenido de la resolución, como, por ejemplo, que el periodo de residencia y el periodo de valoración de los ingresos no se corresponden con los establecidos por la norma vigente en el momento de la solicitud. Asimismo, destaca que en el momento de la solicitud la persona interesada tenía el permiso de residencia en vigor, que se mantuvo durante todo el periodo durante el cual debería haberse resuelto la solicitud, y que no se explicita cuál es la prestación percibida indebidamente.

Por todo ello, recomienda al Departamento de Empresa y Ocupación que se revisen los datos del expediente, que se realice una nueva evaluación de acuerdo con las condiciones previstas por el Decreto 384/2011, de 30 de agosto, como norma aplicable a este procedimiento, y que se resuelva la solicitud en coherencia con esta nueva evaluación.

Queja 05413/2012

La persona interesada se queja de la falta de respuesta a una petición de reactivación de la prestación que había realizado en agosto de 2011, después de finalizar un contrato de trabajo. En respuesta a la petición de información, el Departamento de Empresa y Ocupación confirma el motivo de la suspensión y señala que desde agosto de 2012 el interesado percibe la renta activa de inserción y que queda pendiente el abono de algunos retrasos.

El Síndic recuerda que el hecho de suscribir un contrato no implica necesariamente la suspensión, sino que dependerá de las condiciones y circunstancias de la unidad de convivencia. Asimismo pone de relieve que no se ha resuelto sobre la reanudación de la prestación ni se ha justificado la fecha de efectos, ni tampoco la resolución que acuerde suspender la renta mínima de inserción por la percepción de otra prestación.

En consecuencia, el Síndic sugiere que se resuelva la reanudación de la renta mínima de inserción en el momento en el que finalizó la suspensión por el contrato de trabajo y una nueva suspensión desde el momento en que comenzó a percibir ingresos superiores derivados de la renta activa de inserción, y también que se le abonen los retrasos pendientes lo antes posible.

Queja 07861/2012

La promotora de la queja expone su disconformidad con la denegación de la prestación de renta mínima de inserción e indica que la situación de la familia es de pobreza severa y que no dispone de recursos para atender las necesidades básicas.

El Departamento de Empresa y Ocupación informa que se denegó porque no se cumplía el requisito de presentar dificultades de inserción social y laboral añadidas, y que uno de los miembros de la unidad familiar percibía un subsidio de paro.

El Síndic constata que el requisito mencionado es de valoración difícil, como lo puede ser determinar el umbral entre los casos que necesitan una intervención continuada y los que no. En este caso concreto, sin embargo, los diferentes informes de los servicios sociales no indicaban que se considerase un caso laboral, sino justamente lo contrario. Por ello, el Síndic sugiere al Departamento que revise la resolución denegatoria y valore su anulación, de acuerdo con los informes emitidos.

Queja 07968/2012

El promotor de la queja se dirige al Síndic para plantear la falta de cobro de la prestación de renta mínima de inserción. La prestación le había sido reconocida seis meses atrás mediante una resolución por la que se resolvía el recurso de alzada que había interpuesto, pero no la cobraba. El Síndic recuerda la naturaleza de esta prestación y la situación de falta de recursos del interesado, y sugiere al Departamento de Empresa y Ocupación que haga efectiva la prestación reconocida y los retrasos generados cuanto antes mejor.

Meses después el interesado comunica que aún no ha comenzado a cobrar, pero ha recibido la resolución por la que se le extingue la prestación por haber cumplido sesenta y cinco años. El Síndic se dirige de nuevo al Departamento, insiste en la situación de necesidad extrema del interesado e insta a la Administración a hacer efectivo sin más demora el pago de la prestación concedida.

Queja 06747/2013

El promotor de la queja manifiesta su disconformidad con la falta de resolución de una solicitud de renta mínima de inserción que había presentado cinco meses atrás. Expone que tiene dos hijos a su cargo, que dejó de recibir el subsidio de desempleo y no dispone de ingreso alguno y que ha acumulado una deuda en el alquiler de la vivienda.

El Síndic recuerda el deber de las administraciones de respetar el plazo máximo de resolución, que en este caso ya se ha superado, y la naturaleza especial de esta prestación, destinada a cubrir las necesidades básicas de subsistencia. También destaca que la aplicación de los indicadores que fijan la prioridad en estas solicitudes otorgaría una prioridad máxima a este caso, ya que se da una falta total de ingresos de la unidad familiar, en la que hay niños, y la prestación les permitiría tener acceso a la vivienda. Por ello sugiere al Departamento de Empresa y Ocupación que valore el expediente sin dilación y, si se cumplen todos los requisitos establecidos, inicie el pago y se abonen los retrasos devengados.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00349/2013
Finalizada

Aplicación de las mejoras de la prestación económica por incapacidad temporal en casos excepcionales y justificados

A raíz de varias quejas y consultas dirigidas a esta institución en las que se considera restrictiva la aplicación que ha realizado la Generalitat al adaptar la legislación catalana a la normativa básica estatal en este tema, el Síndic abre una actuación de oficio para estudiar el caso.

AO 00522/2013
En tramitación

Incidencia de las prestaciones de atención a las personas con dependencia en la prestación de la renta mínima de inserción

La actuación de oficio tiene por objeto estudiar el régimen establecido por la normativa vigente y evaluar su aplicación en cuanto a la compatibilidad y la relación entre las prestaciones de atención a las personas con dependencia y la prestación de la renta mínima de inserción.

AO 00524/2013
En tramitación

Carencias específicas en el apoyo y acompañamiento por parte de los servicios sociales de atención primaria

La actuación de oficio tiene por objeto realizar un seguimiento sistemático de los déficits detectados en las políticas de apoyo a la familia y, en concreto, en la provisión de servicios de apoyo y acompañamiento a los progenitores para garantizar el ejercicio de sus responsabilidades en el desarrollo del niño.

AO 01427/2013
En tramitación

Actuación municipal en relación con las actividades particulares de reparto de comida en la ciudad de Barcelona

A raíz de las informaciones publicadas por algunos medios de comunicación sobre las actividades desarrolladas por grupos de personas voluntarias que reparten comida a las personas necesitadas, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para conocer y evaluar las actuaciones emprendidas por la Administración municipal, así como garantizar la atención social a las personas que hacen uso del servicio y el respeto a los derechos de todos los ciudadanos.

AO 03497/2013
En tramitación

Demora en la resolución de las solicitudes de renta mínima de inserción

Puesto que son numerosas las quejas recibidas por retrasos en la resolución de las solicitudes de estas ayudas y que el Síndic ha expresado reiteradamente la necesidad de respetar los plazos de respuesta y la naturaleza de la prestación, decide abrir una actuación de oficio para conocer las medidas adoptadas por la Administración a fin de dar cumplimiento a las previsiones normativas y la aplicación que se está realizando de estas disposiciones.

AO 04369/2013
En tramitación**Pago de retrasos de prestaciones de renta mínima de inserción (RMI)**

Puesto que se han recibido muchas quejas referidas a la falta de cobro de algunas mensualidades de la prestación de la RMI por varias circunstancias, el Síndic ha decidido abrir una actuación de oficio con la finalidad de evaluar de forma conjunta los casos relacionados con esta problemática.

AO 06105/2013
En tramitación**Suspensión temporal de la prestación económica vinculada al servicio de residencia para personas dependientes**

El Síndic abre una actuación de oficio a raíz del anuncio del Departamento de Bienestar Social y Familia de la suspensión de la realización de programas individuales de prestación económica vinculada al servicio de atención residencial durante los meses de julio y agosto, para valorar el impacto de esta medida.

AO 08367/2013
En tramitación**Propuesta de modificación de la dedicación de los profesionales en centros residenciales para personas de la tercera edad**

La firma de un acuerdo entre el Departamento de Bienestar Social y Familia y varias asociaciones que prestan servicios residenciales a personas de la tercera edad incluye algunas medidas que suponen una modificación de los criterios funcionales de estos centros y una posible reducción de ratios que podría afectar principalmente a las situaciones de dependencia más elevada. El Síndic abre una actuación de oficio para conocer y evaluar estas medidas.

■ ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y TRIBUTOS

A.16. EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMO GARANTÍA

Del conjunto de actuaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges a raíz de las quejas que presentan los ciudadanos, una parte muy importante, sin duda la más numerosa de todas, está motivada por la falta de observancia por parte de la Administración del procedimiento reglado y preestablecido. Este no es un tema menor, ya que la sujeción de la actuación administrativa a un procedimiento reglado y preestablecido tiene la doble finalidad de actuar como garantía de los derechos de los ciudadanos ante el ejercicio de las potestades y funciones de la Administración y, al mismo tiempo, pretende asegurar que este ejercicio responda al interés general.

El procedimiento administrativo también debe considerarse como una garantía contra la arbitrariedad de los poderes públicos y en favor de los principios de objetividad, de imparcialidad y de igualdad en el trato con los ciudadanos.

Todo ello sin olvidar que el derecho de los ciudadanos a participar en la toma de decisiones administrativas, en los términos que se determinen para cada procedimiento, también es posible gracias a la existencia y observancia de un procedimiento administrativo.

La Administración sólo puede sancionar conductas previamente tipificadas como infracción

En casos como los que se relatan en este epígrafe el Síndic debe recordar a las administraciones que esta garantía para el ciudadano comporta que la Administración deba aplicar ineludiblemente el procedimiento preestablecido para resolver una solicitud o para ejercer una potestad determinada y que para modificar este procedimiento es necesaria una norma legal o reglamentaria aprobada por quien tiene la competencia para regular aquel procedimiento.

En el caso del procedimiento sancionador, a las garantías generales del procedimiento administrativo se añaden las específicas del

derecho penal, según ha señalado reiteradamente el Tribunal Constitucional, ya que conforma, entre otros, la potestad punitiva del Estado. Así, en el ámbito del ejercicio de la potestad sancionadora rigen singularmente los principios de tipicidad y legalidad. Es decir, no puede imponerse ninguna sanción que no haya sido previamente establecida en una norma de rango legal y no puede considerarse infracción una conducta o actuación que previamente no haya sido tipificada legalmente como tal.

En el ámbito de los entes locales, que sólo tienen potestad reglamentaria, el requisito que infracciones y sanciones se fijen en una norma de rango legal se aplica de forma matizada, de modo que el ente local puede regular infracciones y sanciones en ámbitos de su competencia si previamente una norma de rango legal ha fijado los criterios mínimos de antijuridicidad que definen la conducta infractora y las clases de sanciones.

La Administración no puede alterar el plazo para resolver sin modificar la norma que lo regula

El título XI de la Ley 7/1995, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, responde a este último criterio cuando reconoce competencia normativa sancionadora a los entes locales y determina que pueden fijar los tipos de infracciones e imponer las sanciones por el incumplimiento de los deberes, prohibiciones o limitaciones que contengan las ordenanzas, siempre y cuando se respeten los criterios de antijuridicidad y los límites a las sanciones económicas previstos en los artículos 140 y 141 de la ley mencionada.

Ahora bien, en algunos casos, el Síndic ha tenido que recordar a las administraciones locales que el legítimo ejercicio de esta potestad para regular infracciones y sanciones debe plasmarse en una norma reglamentaria aprobada por el órgano municipal que tenga asignada esta competencia, y que es nula –y, por lo tanto, inaplicable– cualquier previsión sancionadora contenida en instrumentos no normativos como instrucciones o protocolos de actuación.

Otro problema que reiteradamente llega a manos del Síndic tiene que ver con el incumplimiento del derecho que el procedimiento finalice con una resolución expresa y que esta resolución se notifique en el plazo que fije la norma que regula aquel procedimiento. Tal y como el Síndic ha señalado en diferentes ocasiones, el retraso prolongado en resolver las solicitudes y reclamaciones de los ciudadanos o el hecho de que la Administración invoque el silencio administrativo negativo para considerar finalizado el procedimiento vulnera la obligación de resolver de forma expresa. De esta forma se afecta al derecho de los ciudadanos a una buena administración, en la medida en que eso exige gozar del derecho a obtener una resolución expresa y notificada dentro de plazo, de conformidad con lo establecido por el artículo 23.1, letra d, de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de Régimen Jurídico y de Procedimiento de las Administraciones Públicas de Cataluña.

Cal distinguir el consentiment de l'interessat per accedir a dades personals de l'obligació d'acreditar-ne la representació

A todos los efectos, las administraciones son receptoras a estas consideraciones y cumplen con la obligación de resolver de forma expresa, a menudo desde el mismo momento que el Síndic se interesa por el caso y sin necesidad de recordarles esta obligación.

Este año se quiere poner el acento en un recordatorio que es parte esencial de este derecho: el hecho de que el plazo para resolver es el establecido normativamente en cada procedimiento y que la Administración no puede alterarlo si no es modificando la norma que regula el mencionado procedimiento, siempre

y cuando sea competente para hacerlo. En este sentido, el Síndic ha señalado que el plazo para notificar la resolución, cuando la norma sectorial no establece otro, es el de tres meses previsto en el artículo 42.2 de la Ley 30/1992, del 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ampliable hasta seis meses –como señala el propio precepto– si una norma reglamentaria así lo prevé. En cualquier caso, es preciso recordar que una instrucción, que no goza de naturaleza normativa, no es un instrumento adecuado para introducir esta modificación.

También desde la perspectiva del procedimiento preestablecido normativamente como garantía, el Síndic ha destacado que una instrucción no puede alterar la regulación legal sobre el derecho a actuar en un procedimiento a través de representante y hacer extensivo el requisito de acreditar la representación a supuestos en los que la ley no lo exige. En este sentido, hay que reiterar que cualquier medida que suponga una limitación de un derecho de las personas debe tener un amparo legal expreso y es ilegítima cuando se sostiene en una decisión singular de la Administración o en una instrucción o cualquier otro instrumento no normativo.

Sobre la representación de la persona interesada en el procedimiento administrativo, el Síndic también ha destacado que hay que distinguir los casos en los que se pretende formular solicitudes o ejercer acciones y facultades en nombre de otro, que requiere acreditar su representación (artículo 32 de la Ley 30/1992, antes mencionada) de aquellos otros casos en los que se solicita acceder a un expediente que contiene datos personales de otra persona. En este último supuesto, es preciso el consentimiento del titular de los datos para comunicarlos a terceras personas (artículo 11 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos Personales), pero no es preciso que quien solicite el acceso sea representante del titular de los datos personales.

Queja 04677/2012

Un ciudadano formula una queja porque no pudo acceder a un expediente sancionador de tráfico, pese a haber acreditado el consentimiento de la persona interesada para acceder al mismo.

Base-Gestión de Ingresos de la Diputación de Tarragona indicó al Síndic, en síntesis, que el acceso de una tercera persona a un expediente que contenía datos personales requería acreditar la representación de la persona interesada, de acuerdo con la instrucción y el modelo normalizado aprobado por aquel organismo, al amparo de lo establecido por el artículo 46.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

Por contra, el Síndic consideró que el precepto indicado hacía referencia a los supuestos en los que había que acreditar la representación, de los cuales el acceso a datos personales de la persona interesada contenidos en el expediente no formaba parte. Así, entendió que este acceso, de conformidad al artículo 11 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos Personales, requería sólo el consentimiento del titular de los datos, sin sujeción a formalidad específica alguna, salvo que se tratase de datos especialmente protegidos, que requerirían el consentimiento expreso y escrito, en los términos del artículo 7 de la Ley.

Queja 06690/2012

Un miembro de la Secretaría de Acción Sindical y Social de la CNT presentó una queja en relación con la tramitación de los escritos de reclamación presentados por los usuarios en un centro de atención primaria. Entre otras cuestiones, se refería al plazo para dar respuesta y al hecho de que para su registro se exigiese la consignación del código de identificación personal o, en caso contrario, la fecha de nacimiento y el sexo.

La Instrucción 03/2004, del Servicio Catalán de la Salud (SCS), relativa a las reclamaciones y sugerencias, fija el plazo máximo de seis meses para dar respuesta. A criterio del SCS, la base normativa que lo justifica es el artículo 42.2 de la Ley de Procedimiento Administrativo cuando señala que el plazo de notificación de la resolución del procedimiento no puede exceder de los seis meses.

El Síndic tuvo que recordar al Departamento de Salud que las instrucciones, circulares y órdenes de servicio constituyen resoluciones administrativas dirigidas a los órganos dependientes de quien las emite, por lo que su eficacia es interna y no pueden innovar el ordenamiento jurídico.

El artículo 42.3 de la ley mencionada establece que cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen un plazo para notificar la resolución éste es de tres meses. Por otra parte, la información exigida en la Instrucción para el registro de la reclamación va más allá de la regulación fijada en el artículo 70 de la Ley de Procedimiento.

El Síndic ha sugerido al Departamento de Salud que modifique el plazo de resolución para que pase a ser de tres meses y que suprima aquellos apartados de la información mínima para el registro que exceden de la regulación de la Ley.

Quejas 07298/2012, 07335/2012, 07336/2012, 07338/2012 y 07367/2012

Los promotores de las quejas manifestaron su desacuerdo con la comunicación del Distrito de Ciutat Vella que proponía la retirada de su acreditación como músicos de calle por desobediencia o desorden público.

La regulación de la actividad “Músicos en la calle” no es una disposición normativa y no ha sido publicada en el Boletín Oficial de la Provincia (BOP), por lo que no tiene potestad para intervenir en la actuación de los particulares con la imposición de sanciones.

Por ello, el Síndic señaló que si la retirada de la acreditación obedecía a una sanción, ésta sería nula de pleno derecho porque se había prescindido del procedimiento y no se habían respetado los principios de legalidad ni de tipicidad. Por otra parte, si la retirada era el resultado del incumplimiento de las condiciones en las que la acreditación se había otorgado, ésta no podía prosperar porque habría sido necesario disponer de una regulación previa en un plan, de acuerdo con el artículo 42 de la Ordenanza reguladora sobre el uso de las vías y los espacios públicos de Barcelona, tal y como se había hecho con la aprobación de los planes reguladores de las autorizaciones de terrazas en diferentes distritos.

Por este motivo, el Síndic sugirió al Ayuntamiento de Barcelona que aprobase el Plan regulador de músicos en la calle y lo publicase en el BOP, y que dejase sin efecto la retirada de las acreditaciones de los interesados.

A.17. LA TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES SANCIONADORES EN EL MARCO DE LA CAMPAÑA “NO VULL PAGAR”

El Síndic ha recibido más de 1.200 quejas relativas a sanciones de tráfico impuestas por no pagar los peajes. El 1 de mayo de 2012 tuvo lugar la primera movilización ciudadana de impago de peajes en las autopistas catalanas. Esta movilización se llevó a cabo en once peajes de Cataluña, concentró miles de vehículos en los puntos de protesta y colapsó parte de los peajes afectados, lo que provocó colas en las cabinas de pago manual. Esta convocatoria masiva se repitió en los días 20 de mayo y 17 de junio de 2012.

A raíz de la incoación de los primeros expedientes sancionadores por no pagar los peajes en el marco de la campaña #Novullpagar, en el mes de mayo de 2012 el Síndic de Greuges abrió una actuación de oficio para analizar si el Servicio Catalán de Tráfico los tramitaba de conformidad con el marco normativo vigente y con plena garantía de los derechos de los afectados.

Hay que revocar todas las sanciones de #Novullpagar para no generar ningún agravio entre personas sancionadas por los mismos hechos

Las multas impuestas por la Administración en el marco de la campaña #Novullpagar lo han sido, según la Administración, por incumplimiento del artículo 153 del Reglamento General de Circulación (RGC), que establece que “las señales de restricción de paso, para quienes se las encuentren de frente en el sentido de su marcha y a partir del lugar en que están situadas, prohíben o limitan el acceso de los vehículos en la forma que a continuación se detalla:

R-200. Prohibición de pasar sin detenerse. Indica el lugar donde es obligatoria la detención por la proximidad, según la inscripción

que contenga, de un puesto de aduana, de policía, de peaje u otro, y que tras ellos pueden estar instalados medios mecánicos de detención. En todo caso, el conductor así detenido no podrá reanudar su marcha hasta haber cumplido la prescripción que la señal establece”.

El análisis de la evolución de la tramitación administrativa de estos expedientes, junto con el estudio de la normativa y la jurisprudencia aplicable, llevaron al Síndic a recomendar en una primera resolución al Servicio Catalán de Tráfico que se valorase de oficio la prescripción de las denuncias pendientes de trámite de todos los expedientes cuya tramitación se hubiese iniciado y sobre los cuales aún no se hubiese dictado resolución.

En esta primera resolución también se sugería que se revisasen y se archivases todas las denuncias en las cuales la persona identificada como conductora no reconociese la comisión de la infracción, y en las cuales la Administración no dispusiese de pruebas claras y definitivas (testigos, fotografías) que las avalasen. Como se trata de denuncias voluntarias (realizadas por personas que no son agentes de autoridad) es imprescindible disponer de pruebas definitivas que acompañen la denuncia si la persona denunciada niega los hechos que se le atribuyen.

Finalmente, el Síndic ha recomendado que se valore detalladamente el proceso seguido para incoar expedientes sancionadores que no tengan como hecho infractor el artículo 153 del RGC mencionado para valorar la posibilidad de archivarlos.

La respuesta de la Administración a las recomendaciones del Síndic es positiva, puesto que comparte las conclusiones formuladas por esta institución. En concreto, ha valorado de oficio la prescripción de todas las denuncias pendientes de tramitación y no se dicta acuerdo de incoación si ha transcurrido un plazo superior a tres meses desde la fecha de los hechos denunciados. También ha llevado a cabo una revisión exhaustiva de todos los expedientes abiertos para valorar de oficio la prescripción de los expedientes iniciados y sobre los cuales aún no se haya dictado resolución sancionadora.

En cuanto a los expedientes en los que la persona identificada como conductora del vehículo reseñado en la denuncia haya negado la comisión de los hechos, el Servicio Catalán de Tráfico ha archivado las actuaciones siempre y cuando no haya dispuesto de otras pruebas que avalen los hechos. Y de los expedientes sancionadores incoados con motivo de una denuncia formulada por los Mossos d'Esquadra, por infracciones de la normativa de tráfico cometidas en el ámbito de las protestas de la campaña de impago de peajes, la Administración ha realizado una valoración detallada para evitar la duplicidad de denuncias.

Finalmente, hay que tener presente que el pasado mes de octubre el Juzgado Contencioso-Administrativo núm. 1 de Girona estimó los recursos presentados con motivo de dos sanciones que el Servicio Catalán de Tráfico había instruido por no pagar el peaje en el marco de la campaña #Novullpagar.

La Administración debe disponer de pruebas claras para imputar la infracción si el conductor identificado niega la comisión de los hechos

De acuerdo con el contenido de la resolución judicial, y puesto que la Administración no la impugnó, el Síndic ha sugerido, en una segunda resolución que complementa la primera, que deberían revocarse las sanciones impuestas en los expedientes sancionadores impuestos en el marco de la campaña #Novullpagar, a fin de no generar ningún agravio entre las personas sancionadas por los mismos hechos.

A.18. LA ACREDITACIÓN DE LA TITULARIDAD Y LA HOMOGENEIZACIÓN DE LAS TARIFAS SOCIALES DEL TRANSPORTE METROPOLITANO

A lo largo del año 2013, el Síndic ha recibido numerosas quejas relativas a la imposición de la percepción mínima a usuarios de transportes públicos que son beneficiarios de títulos de tarificación social, como la tarjeta rosa metropolitana de tarifa reducida, el carnet rosa metropolitano de tarifa reducida o la tarjeta de pensionista de Ferrocarriles de la Generalitat de Cataluña (FGC).

El problema surge en el momento en el que son requeridos por los interventores a mostrar el título y no aportan el carnet que debe acompañarlo, a pesar de que muestran el DNI/NIE que los identifica. En la mayoría de los casos planteados, el hecho de no llevar la documentación se debe a un olvido o descuido de la persona titular, sin que exista ningún ánimo fraudulento. También se han recibido quejas de personas a las que se ha impuesto la percepción mínima por el hecho de no llevar la documentación que debe acompañar el título de transporte en el desplazamiento, en el ámbito de títulos integrados para familias monoparentales (FM) y para familias numerosas (FN).

Por otra parte, la falta de homogeneización de la tarificación social por parte de los operadores de transporte público ha sido una problemática recurrente abordada por parte del Síndic de Greuges a raíz de un número de quejas recibidas en este sentido.

Con un documento identificativo la falta de acreditación como beneficiario de la tarifa social debería poder subsanarse en 48 horas

Recuperando la primera cuestión, cabe decir que en el ámbito del Área Metropolitana de Barcelona el sistema de tarificación social del transporte se basa en el establecimiento de un documento que acredita a sus poseedores (ancianos o con discapacidad y con recursos económicos escasos) para utilizar el conjunto

de los transportes metropolitanos en unas condiciones de tarificación especial y diferenciada.

En concreto, la Ordenanza metropolitana reguladora del sistema de tarificación social del transporte, en la versión aprobada en fecha 30 de mayo de 2012 por el Consejo Metropolitano del Área Metropolitana de Barcelona, incluye entre los títulos de transporte la tarjeta rosa metropolitana y la tarjeta rosa metropolitana de tarifa reducida. En ambos casos, se trata de un documento personal e intransferible.

La Ordenanza establece como obligación del beneficiario llevar la tarjeta rosa metropolitana, acompañada de la tarjeta multiviaje en el caso de la tarjeta rosa de tarifa reducida. El beneficiario también debe llevar el DNI/NIE original para acreditar su identidad en caso de inspección o cualquier otro documento oficial. La utilización incorrecta de la tarjeta rosa metropolitana, de la tarjeta rosa metropolitana de tarifa reducida o de la tarjeta multiviaje vinculada determinará la aplicación de las disposiciones establecidas a tal efecto en la Ley 7/2004, de 16 de diciembre, de Medidas Fiscales y Financieras de Cataluña.

Por otra parte, en el Anuncio del Consorcio de la Autoridad del Transporte Metropolitano, sobre las tarifas a partir del día 1 de enero del año 2013, publicado en el DOGC de fecha 31 de diciembre de 2012, se concreta la gamma de títulos integrados para familias monoparentales y numerosas, que deben ir acompañados del documento acreditativo de la condición de miembro de familia monoparental o numerosa de categoría general o especial.

El Síndic ha analizado la exigencia que establecen las normas mencionadas (ordenanza y anuncio), sin excepciones, de la necesidad de acompañar el título de transporte con el documento que acredita que la persona puede ser beneficiaria del correspondiente título utilizado. Si para la obtención del título es necesario aportar una serie de documentación, y en todos los casos se exige el DNI/NIE, el Síndic entiende que en los supuestos en los que la persona intervenida no lleva físicamente el documento que justifica que es beneficiaria del título concreto, aunque lleve el DNI/NIE que la identi-

fica como tal, debería disponer de un plazo para acreditar que es la titular del mismo.

Una cosa es hacer un uso fraudulento de los transportes públicos y otra muy diferente es viajar con un título de transporte validado, pero no disponer en el momento de la intervención del carnet acreditativo conforme la persona es beneficiaria del título de transporte de tarifa social.

Deben establecerse requisitos homogéneos para las tarifas sociales del transporte público

En este caso, si puede acreditarse que la persona es titular de la tarjeta (o carnet) que da derecho a ser beneficiario de un título de tarificación social, sería justo, para amparar las situaciones en las que no exista un ánimo fraudulento, poder presentar posteriormente el documento que demuestra que es la titular y que goza del beneficio. A tal efecto, el Síndic ha recomendado al Departamento de Territorio y Sostenibilidad y al Área Metropolitana de Barcelona que se habilite un plazo, que puede fijarse en las 48 horas posteriores a la intervención, para que las personas denunciadas aporten la documentación que las acredita como beneficiarias de títulos de tarificación social.

Por otra parte, la falta de homogeneización de la tarificación social por parte de los operadores de transporte público ha sido una problemática muy estudiada por parte del Síndic de Greuges de Cataluña, como ya se recogió en los informes presentados al Parlamento en los años 2005 y 2010. Por este motivo, el Síndic ha advertido a menudo a las administraciones públicas implicadas que es conveniente unificar tanto la tipología como los requisitos de acceso para evitar que situaciones de usuarios idénticas tengan tratamientos diferentes en función del municipio.

Una parte significativa de los operadores de transporte público aplica tarifas específicas para diferentes colectivos (jóvenes, ancianos y con discapacidad o familias numerosas, entre otros), con el fin de facili-

tarles el acceso al servicio y el derecho a la movilidad, sin que el perfil de los beneficiarios, los requisitos para tener derecho a ellas y el tipo de bonificación sean homogéneos. Por ello, el Síndic ha continuado recibiendo quejas de personas que no pueden utilizar determinados títulos de bonificación social en su recorrido habitual. En otras quejas, las personas remarcan que su condición les permite acceder a un título bonificado con un operador de transporte público o en un municipio, pero no con otro operador o en otro municipio.

El proyecto T-Movilidad debe servir para superar la dispersión actual en las tarifas sociales

La diversidad de títulos o tarifas sociales en el transporte público del ámbito metropolitano de Barcelona es notable. La Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM) emite las tarjetas T-12, T-joven, familias numerosas/monoparentales y T-trimestre para personas en paro. Ferrocarriles de la Generalitat (FGC) también expide un carnet de pensionista y, por su parte, Renfe dispone de la tarjeta dorada. A todo ello hay que sumarle los títulos sociales o bonificaciones en las tarifas que cada municipio aprueba en aplicación de sus competencias sobre el transporte urbano. Así, y para poner algunos ejemplos, existe la tarjeta rosa (Barcelona), la tarjeta C-100 (Granollers), la T-100 o tarjeta azul (Igualada), el carnet azul (Mataró) o el billete gratuito para personas jubiladas (Sabadell).

Lo cierto es que, a pesar de la creación de consorcios de administraciones para la coordinación del sistema metropolitano de transporte público con la finalidad de articular la cooperación entre las administraciones públicas titulares de los servicios y de las infraestructuras de transporte público colectivo, hoy en día continúan existiendo diferencias en el tratamiento de la tarificación social, a excepción de los títulos integrados de la ATM, las ya mencionadas tarjetas T-12, T-joven, familias numerosas/monoparentales y T-trimestre para personas en situación de paro.

El Departamento de Territorio y Sostenibilidad informó al Síndic de la previsión de homogeneizar los diferentes títulos sociales de transporte, a pesar de que la decisión exige un trabajo previo concertado con los municipios y los operadores de transporte. En este sentido, hay que remarcar el avance que supondrá la puesta en marcha durante el primer semestre del año 2014 del proyecto T-Movilidad. Como nuevo sistema de tarjeta única para el uso del transporte para el público, la T-Movilidad debe servir para adaptar el precio del transporte público a la movilidad real de cada ciudadano y, por lo tanto, debe facilitar la aplicación al ciu-

dadano de las tarifas sociales que le correspondan en todo el ámbito del transporte público, de forma que se superen los obstáculos existentes actualmente.

Por ello, el Síndic hará un seguimiento del proceso de implantación de la T-Movilidad y estará atento a las nuevas propuestas que formule el Departamento de Territorio y Sostenibilidad y la ATM, esperando que se recojan definitivamente las recomendaciones sobre la necesaria homogeneización de los títulos y de las tarifas sociales, y a otros asuntos que puedan plantearse en un futuro.

Queja 07419/2012

Un pensionista que viajaba en metro con la tarjeta de transporte para pensionistas (T-4) presenta una queja porque en un control de billetes a la estación de Sagrada Familia se le pidió la tarjeta y el carnet de pensionista. La persona interesada explica que mostró la tarjeta validada y el DNI, pero que no llevaba el carnet de pensionista, por lo que le entregaron la sanción de percepción mínima.

Una vez estudiada la queja, se informó a la persona interesada del hecho de que no había irregularidad alguna en la percepción mínima impuesta, puesto que se ajustaba a la normativa aplicable. Sin embargo, esta queja dio lugar a la actuación de oficio expuesta porque el Síndic consideraba que la persona denunciada estaba en disposición de la tarjeta correspondiente para hacer uso del título concreto y que no existía ánimo fraudulento.

A.19. EL RETRASO EN EL PAGO A PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Durante el año 2013 las situaciones de retraso en el pago de derechos reconocidos han afectado tanto a contratistas y proveedores de los diferentes sectores de actividad administrativa como a personas y entidades que no desarrollan una actividad económica empresarial; por ejemplo, beneficiarios de subvenciones y expropiaciones.

El contexto de restricción del gasto público y las dificultades de financiación de las administraciones tiene como una de sus manifestaciones el retraso en el pago a los profesionales y las empresas que prestan servicios o suministran productos por cuenta de la Administración.

La morosidad reiterada, especialmente cuando afecta a trabajadores autónomos y pequeños empresarios, y en un contexto de crisis económica y de dificultades para acceder al crédito, puede poner en riesgo la continuación de la actividad empresarial o profesional.

El retraso en el pago también provoca a menudo que los afectados incurran, a su vez, en retrasos en hacer efectivos los pagos comprometidos con terceras personas.

No cobrar en un plazo razonable puede perjudicar gravemente la actividad de contratistas y proveedores de la Administración

En este sentido, pese a que el Síndic comprende el contexto de dificultad financiera en el que se generan estos incumplimientos, también ha remarcado que cuando el derecho reconocido a cobrar una cantidad determinada no se hace efectivo en un plazo razonable y se mantiene suspendido de forma indefinida, se está vulnerando, de facto, este derecho y, asimismo, pueden estar afectándose otros derechos que dependen de aquellos pagos y que pueden llegar a dejar a personas y entidades en situaciones de extrema dificultad.

Las previsiones legales que penalizan la mora en el pago, y que tienen como finalidad última compeler al pago en un plazo razonable, se convierten en ineficaces cuando las administraciones no pueden hacer frente a las obligaciones económicas contraídas por falta de disponibilidad de tesorería.

Partiendo de esta constatación, el Síndic ha solicitado activar los mecanismos extraordinarios de financiación para revertir esta situación lo antes posible. Respecto a estos mecanismos, la Administración del Estado ha establecido, en el año 2013, un nuevo plan de pago a proveedores para las administraciones locales y autonómicas, que debería haber permitido liquidar facturas emitidas hasta el mes de mayo de 2013 que hubiesen sido incluidas previamente en el plan.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que esta primera fase del Plan de pago a proveedores sólo incluye, en el caso de la Administración autonómica, los pagos a proveedores de servicios sociales, sanitarios y educativos, pero no los pagos pendientes por otros conceptos (contratistas, subvenciones y expropiaciones, entre otros), que se vinculan a una segunda fase del Plan, aún pendiente de concretar a la hora de redactar este informe, sin perjuicio de que una parte de estos pagos pueda hacerse efectiva mediante la ampliación del Fondo de liquidez autonómica acordada a mediados de mes de noviembre de 2013.

Si no es posible el pago en el plazo previsto, es preciso un calendario de pago que aporte previsibilidad

Uno de los colectivos que nuevamente se ha visto afectado por la situación que se describe en este epígrafe ha sido el de las oficinas de farmacia. El Síndic señaló en el año 2012, y debe reiterarlo este año, que es preciso garantizar que ningún usuario del sistema de salud se quede sin obtener la dispensación del medicamento recetado porque, debido al retraso en el pago, la oficina de farmacia no puede proveérselo.

Cuando no sea posible efectuar el pago de la factura el día 5 del mes siguiente al de la presentación de la factura, según prevé el concierto vigente, es preciso un esfuerzo para intentar fijar un calendario de pagos

que aporte previsibilidad y, al mismo tiempo, prever medidas para intentar minimizar los efectos que estos retrasos generan para las oficinas de farmacia.

Queja 05607/2013

La queja se plantea en relación con tres facturas, emitidas en el año 2012, por servicios prestados por cuenta del Instituto Catalán de la Salud.

En la investigación de la queja el Síndic constató que las facturas indicadas estaban aceptadas y contabilizadas, pero quedaba pendiente programar su pago por dificultades de tesorería.

El Síndic señaló que, a pesar de que comprendía el contexto de especial dificultad financiera en la que se había generado, esta situación vulneraba el derecho al pago en un plazo razonable, de acuerdo con las consideraciones que se recogen en este epígrafe, y solicitó que se le informase del plazo de pago, una vez se hubiese concretado.

En la fecha de cierre de la redacción de este informe, el Departamento de Salud ha informado el Síndic que las facturas indicadas han sido incluidas en el Plan estatal de pago a proveedores de las administraciones locales y autonómicas.

A.20. LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS

El contexto de reducción del gasto público tiene incidencia en todos los aspectos de la actividad de la Administración. Es especialmente relevante, desde la perspectiva de la defensa de los derechos, las implicaciones de estos recortes en la contratación de servicios de atención personal (social, sanitaria, educativa) que afectan, en la mayoría de casos, a colectivos en situación de vulnerabilidad especial. Para estas personas, el contenido de los servicios que reciben es especialmente determinante para su calidad de vida o simplemente para afrontar su situación.

Por este motivo, el Síndic considera que es preciso evitar que, en el contexto descrito anteriormente, la presión sobre la reducción del gasto público pueda favorecer que en la contratación de estos servicios se tienda a poner el acento de forma preeminente en el coste económico del servicio o la prestación y postergar los elementos que determinan la calidad y eficacia del servicio a un papel residual.

Hay que evitar que en la contratación de servicios de atención personal se sobrevalore el coste económico y se minusvalore la calidad y eficacia del servicio

De acuerdo con lo establecido por el artículo 30 del Estatuto de Autonomía de Cataluña, las administraciones públicas deben fijar los estándares de calidad de los servicios públicos, con independencia del régimen en el que se presten. Asimismo, el artículo 23 de la Ley 26/2010, del 3 de agosto, de Régimen Jurídico y de Procedimiento de las Administraciones Públicas de Cataluña, establece el derecho de todos los ciudadanos a acceder

en condiciones de igualdad a los servicios públicos y que éstos sean de calidad.

Partiendo de este planteamiento, el Síndic de Greuges ha querido formular un conjunto de recomendaciones con la finalidad de que la calidad de estos servicios quede garantizada. Así, las recomendaciones propuestas pretenden fijar algunas pautas que ayuden a las administraciones que contratan estos servicios a hacer compatible, partiendo de lo que determinan las normas de contratación del sector público, este contexto de contención de gasto con el objetivo de que los ciudadanos reciban unos servicios de atención personal en condiciones adecuadas.

Es precisa una regulación singular para la contratación de servicios de atención a las personas para garantizar servicios de calidad

Este conjunto de propuestas de buenas prácticas, agrupadas en cada fase del proceso de contratación, ponen énfasis, fundamentalmente, en:

- Garantizar experiencia acreditada en los servicios que lo requieran singularmente.
- Fijar los requerimientos técnicos, de personal, de calificación y de experiencia que requiere cada servicio y valorar esmeradamente su coste a la hora de redactar el pliego de condiciones.
- Fijar los márgenes a partir de los cuales la oferta debe considerarse desproporcionada porque no puede cumplir con los requerimientos de calidad.
- Valorar equilibradamente los elementos técnicos y organizativos de las ofertas, que determinan la calidad del servicio que se prestará, en relación con la propuesta económica.
- Verificar el cumplimiento de las condiciones técnicas del pliego y de la oferta

adjudicataria durante toda la vigencia del contrato y sancionar los incumplimientos.

Adicionalmente, el Síndic de Greuges pone de manifiesto que, partiendo del pleno respeto a los principios básicos de transparencia y de igualdad de trato en la contratación pública, es viable dar a la contratación de servicios sociales de atención personal un tratamiento normativo diferenciado. De hecho, así lo prevé la Propuesta de directiva del Parlamento y el Consejo Europeo relativa a la contratación pública, actualmente en trámite.

Esta propuesta de directiva destaca la necesidad priorizar, en la selección del contratista que tiene que prestar servicios dedica-

dos a la atención a las personas, los criterios de calidad, continuidad, accesibilidad, disponibilidad, atención a las necesidades específicas de los usuarios (sobre todo de los más desvalidos) por encima de criterios estrictamente económicos.

En sintonía con este planteamiento, a pesar de que el Síndic ha formulado las recomendaciones de acuerdo con el marco legal vigente, se plantea también la necesidad de reflexionar sobre la conveniencia de dotar a la contratación de servicios de atención a las personas de una regulación singular que responda a sus necesidades específicas y que sea un instrumento eficaz para proveer unos servicios de calidad.

A.21. LA TITULARIDAD DE DERECHOS FUNERARIOS: DURACIÓN Y DERECHO DE RENUNCIA

La adquisición de derechos funerarios sobre sepulturas forma parte de las tradiciones de nuestra cultura. Antiguamente estos derechos se entendían adquiridos en propiedad o a perpetuidad, y se transmitían de padres a hijos como parte del legado familiar y como un bien de titularidad privada. Sin embargo, la regulación vigente en materia de patrimonio de las administraciones públicas configura los nichos y otras sepulturas como bienes de dominio público y, por este motivo, inalienables e imprescriptibles. De acuerdo con esta configuración, los derechos sobre estos bienes son concesiones y autorizaciones de uso en favor de particulares sobre bienes de dominio público de una duración limitada. El artículo 61 del Reglamento de Patrimonio de los Entes Locales, aprobado por el Decreto 336/1988, de 17 de octubre, ha fijado en un máximo de cincuenta años, transcurridos los cuales hay que considerar extinguida la concesión demanial y el Ayuntamiento recupera la libre disposición sobre el bien.

Como consecuencia de eso, en los títulos expedidos después de la entrada en vigor del Reglamento de Patrimonio de los Entes Locales cualquier previsión de duración superior a cincuenta años debe entenderse nula, porque es contraria a esta regulación, y sustituida por la duración máxima establecida. Ahora bien, cuando se trata de derechos funerarios formalizados antes del mes de diciembre de 1988 y otorgados a perpetuidad, los tribunales han considerado que no pueden aplicarse retroactivamente los plazos y los límites que establecen las normas sobre patrimonio de la Administración.

Los derechos funerarios anteriores a diciembre de 1988 tienen una vigencia de 99 años

La doctrina jurisprudencial ha ratificado el carácter de bienes de dominio público de los cementerios municipales y los elementos que forman parte de los mismos, de forma que no

pueden ser objeto de propiedad privada, sino sólo de concesiones demaniales limitadas en el tiempo. Sin embargo, también ha determinado que los derechos a perpetuidad constituidos antes de la mencionada regulación tienen una vigencia de noventa y nueve años (coincidiendo con el plazo de prescripción adquisitiva de los bienes inmuebles), a contar desde su constitución.

A pesar de que se trata de una doctrina jurisprudencial consolidada, no son infrecuentes los casos de ciudadanos que se dirigen al Síndic porque un ayuntamiento pretende aplicar el límite establecido en el Reglamento de Patrimonio de los Entes Locales a títulos constituidos antes de que entrase en vigor. En estos casos, es preciso reiterar que este planteamiento vulnera el derecho de los titulares a mantener el derecho de uso durante el plazo establecido jurisprudencialmente como límite para los títulos formalizados en su día a perpetuidad.

También en relación con los derechos funerarios sobre nichos y otras sepulturas, y en el contexto actual de crisis económica, se ha planteado la dificultad para ceder al ayuntamiento un derecho funerario, cuando éste, por limitaciones de tesorería, no puede hacer frente a los gastos de retrocesión del derecho, cuando menos de forma inmediata.

Es positivo que la Administración suspenda el pago de la tasa de mantenimiento del nicho cuando se ha solicitado la retrocesión

Aun así, más allá de estas dificultades, el retraso en formalizar la retrocesión tiene incidencia sobre las obligaciones económicas vinculadas a la titularidad del derecho de uso, fundamentalmente la tasa vinculada a la solicitud de retrocesión y la tasa por mantenimiento de la sepultura. El Síndic de Greuges valora favorablemente que la Administración municipal acuerde postergar el pago de la tasa por retrocesión al momento en que ésta pueda hacerse efectiva y suspender el pago de la tasa de mantenimiento cuando se ha solicitado la retrocesión.

Ahora bien, en la medida en que estas modificaciones afectan a los elementos configuradores de las tasas indicadas, el Síndic ha recordado que no pueden ser adoptadas por actos o acuerdos municipales singulares que exceptúen la aplicación de la ordenanza fiscal correspondiente sin modificarla. De alguna forma, esta actuación podría vulnerar el principio de inderogabilidad singular de

los reglamentos, en la medida en que supusiese aplicar excepciones o criterios de exigibilidad no previstos en la norma. Por lo tanto, es preciso modificar las ordenanzas fiscales correspondientes para aplicar estas adaptaciones en la generación de las tasas vinculadas a la titularidad del derecho funerario cuando se den estas circunstancias.

Queja 05204/2012

La promotora de la queja exponía su malestar por el hecho de que el Ayuntamiento de Ulldecona no la informaba de la duración de la concesión de dos títulos funerarios, adquiridos por su difunta madre a perpetuidad en los años setenta, cuya transmisión fue autorizada a su favor.

Las adquisiciones de derechos funerarios a perpetuidad no pueden explicarse desde la óptica de una propiedad privada del entierro, ya que es incompatible con el carácter de dominio público del cementerio municipal, ni tampoco pueden tener una vigencia indefinida. A criterio del Ayuntamiento, el plazo que hay que aplicar es el de cincuenta años, previsto en el Reglamento del Patrimonio de los Entes Locales del año 1988.

El Síndic estimó necesario recordar que la doctrina del Tribunal Supremo ha establecido que en las adquisiciones producidas antes del mencionado reglamento se aplica el límite máximo temporal de noventa y nueve años.

Queja 07719/2012

La falta de respuesta a una solicitud de retrocesión de sepultura, presentada hacía dos años, junto con el pago de la tasa para el traslado de los restos, es lo que motivó la queja de la persona interesada.

El Ayuntamiento de Manresa justificaba la falta de respuesta en la precaria situación económica de las arcas municipales. Según exponía, a los ciudadanos que solicitaban la retrocesión se les informaba, de palabra, de la dificultad de atenderla, y a los que, pese a todo, la querían tirar adelante, no se les exigía el pago de las tasas. En cuanto a la tasa de mantenimiento, el Ayuntamiento manifestaba que decretaría la suspensión de la liquidación.

El Síndic recordó al Ayuntamiento la obligación de dar respuesta expresa a la solicitud presentada y recomendó que se modificase la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa del cementerio municipal para que la exigibilidad no tuviese lugar en el momento del presentar la solicitud. En cuanto a la propuesta de suspensión de la liquidación de la tasa de mantenimiento, el Síndic señaló que ésta también debería quedar reflejada en la ordenanza fiscal correspondiente.

El Ayuntamiento informó de la tramitación del expediente de retrocesión con la valoración municipal efectuada, que había sido aceptada por la interesada, y de la voluntad de someter a la aprobación del Pleno la modificación de la Ordenanza reguladora de la tasa por la prestación de servicios de mantenimiento, a fin de excluir del pago a los titulares que hubiesen instado un expediente de retrocesión.

A.22. LA PREEMINENCIA DE LAS BASES EN LOS PROCESOS SELECTIVOS

El Síndic ha detectado que al amparo de las bases de la convocatoria del concurso o de las pruebas selectivas, la Administración ha omitido el cumplimiento de preceptos legales en algunas de las fases del proceso selectivo, como facilitar la subsanación de las solicitudes y la enmienda de los méritos acreditados o atender la solicitud de motivación de la decisión valorativa del tribunal calificador.

Las bases de la convocatoria del concurso o de las pruebas selectivas constituyen la ley del proceso. Este principio, consagrado por la jurisprudencia, implica otorgar carácter vinculante a las bases. Esta vinculación comporta que queden sujetos a ellas tanto la Administración pública y los tribunales o comisiones de selección como los particulares que participan.

Ahora bien, este principio no es absoluto, sino que debe ser matizado porque las bases deben interpretarse y, en su caso, completar con las disposiciones legales y reglamentarias que forman parte de su contexto. Dicho de otra forma, las bases no están aisladas del resto del ordenamiento jurídico y deben supeditarse al principio de jerarquía normativa, derivado del principio de legalidad.

Los aspirantes deben poder subsanar las solicitudes de participación y las deficiencias formales de los documentos acreditativos de los méritos

En este sentido, el Síndic ha recordado que el artículo 71 de la Ley 30/1992 es plenamente aplicable a los procedimientos selectivos y no es facultativo para la Administración. Por este motivo, la omisión de datos y errores en las solicitudes cursadas para formar parte de

la convocatoria exige que el órgano administrativo competente lo comunique a la persona interesada para su subsanación, con la advertencia de que, de no hacerlo, se la tendrá por desistida.

Asimismo, la aplicabilidad del artículo 71 se extiende a las ulteriores fases del procedimiento selectivo, como por ejemplo a la fase de concurso con motivo de la acreditación de los méritos que se alegan. En este caso, no se trata de posibilitar la presentación extemporánea de un mérito, sino de superar la deficiencia meramente formal del concreto documento justificativo presentado.

En este punto, el Tribunal Supremo ha señalado que no se ajusta al principio de proporcionalidad privar de la valoración de un mérito en el caso de que los aspirantes hayan acreditado, dentro de plazo, sus aspectos sustantivos, aunque no hayan satisfecho alguno de los puramente formales.

La publicación del acta final con el resultado de falta de superación de la prueba eliminatoria suele llevar al aspirante a requerir del órgano calificador una motivación que va más allá de la puntuación reflejada. El Síndic ha tenido que recordar que la falta de previsión expresa en las bases de la convocatoria de la posibilidad de llevar a cabo una revisión de los ejercicios y de resolver las dudas que suscita la cualificación otorgada no equivale a su prohibición.

La entrevista no puede configurarse como una prueba selectiva de carácter eliminatorio

Cabe insistir en que no se trata de la inclusión de trámites no previstos en las bases de la convocatoria, sino, por una parte, de respetar el ejercicio del derecho de acceso a los documentos del procedimiento, de acuerdo con el artículo 35.a de la Ley 30/1992; y por otra parte, de motivar la decisión, de acuerdo con el artículo 54.2 de la Ley 30/1992.

La motivación debe entenderse como la obligación de explicar las razones que han conducido a emitir el juicio técnico, cuando éstas

hayan sido expresamente solicitadas o cuando se haya planteado la revisión de la cualificación que la exterioriza. La prohibición de la arbitrariedad no puede tolerar que se silencien las razones que han conducido a emitir aquel juicio.

En otros casos, el Síndic ha detectado que algunas bases establecen la entrevista como una prueba selectiva de carácter eliminatorio. Sobre esta cuestión, el Tribunal Supremo ha admitido la adecuación de la entrevista personal de los aspirantes como medio idóneo para el conocimiento real y la aptitud para el desarrollo de un determinado puesto de trabajo. En cambio, ha manifestado que la entrevista no puede ser configurada como un elemento valorativo autónomo o como una fase más del concurso-oposición, ya que tiene el carácter de

prueba complementaria vinculada o bien a los méritos alegados en el caso del concurso o bien a los temas y respuestas contenidos en los ejercicios realizados en el caso de la oposición.

Finalmente, el Síndic ha recordado que la oposición a los actos de trámite de los órganos de selección que no incidan en el fondo del asunto, bien porque no impiden continuar el procedimiento, bien porque no producen indefensión, pueden ser alegados por los aspirantes para que se tengan en cuenta al resolver el procedimiento. Por este motivo, es conveniente que las bases incorporen de forma expresa esta posibilidad, a fin de que las alegaciones de los aspirantes puedan tomarse en consideración en el momento en el que se haga pública la puntuación final del proceso selectivo.

Queja 07344/2012

El promotor de la queja estaba disconforme porque dos de los méritos relativos a la formación no le habían sido computados en el proceso de selección en el que había participado.

El ayuntamiento manifestaba que había seguido las bases de la convocatoria, que establecían que los méritos no acreditados o insuficientemente injustificados no serían valorados por el tribunal. Asimismo, estimaba que el órgano de selección está facultado, pero no obligado, a dar respuesta a las solicitudes de revisión de los ejercicios si las bases de la convocatoria no lo recogen expresamente.

El Síndic señaló que cuando se trata de superar deficiencias formales en relación con la acreditación de los méritos es posible requerir su subsanación de acuerdo con el artículo 71 de la Ley 30/1992. Por ello, solicitó que el tribunal calificador se reuniese nuevamente para revisar la falta de valoración de los méritos no sólo respecto a la persona interesada, sino también en relación con todos los que estaban en la misma situación.

Asimismo, el Síndic recordó que la revisión de la cualificación es un trámite esencial y si, a partir de una reclamación, el tribunal detecta que ha cometido un error en la apreciación de un ejercicio o en la valoración de un mérito deberá rectificarlo y motivar las razones de la cualificación otorgada cuando así se lo solicite el aspirante.

Queja 01360/2013

Las bases de selección para formar parte de la lista de espera de técnico auxiliar de biblioteca del Instituto Municipal de Acción Cultural (IMAC) del Ayuntamiento de Mataró incluían la entrevista como una fase más del proceso selectivo con carácter eliminatorio, con un baremo de puntuación del 0 hasta el 4. Esta entrevista debía contar, junto con una prueba psicotécnica.

La falta de superación de esta fase comportó que el aspirante se interesase en conocer los criterios y motivos por los que el tribunal había concluido que tenía un perfil conductual diferente al del lugar establecido. La solicitud de la interesada fue parcialmente atendida, con el acta del órgano de selección, y fue acompañada del acuerdo del presidente del IMAC, que había considerado su escrito como un recurso de alzada.

El Síndic manifestó que cualificar la solicitud de la interesada como recurso de alzada le ocasionaba indefensión, en la medida en que el Ayuntamiento le desestimaba una pretensión que en ningún caso había invocado y la derivaba a la vía judicial. Sus escritos debían ser considerados como una manifestación del ejercicio del derecho de acceso a la información y del derecho a obtener una motivación más detallada.

Finalmente, el Síndic señaló que la entrevista no podía ser configurada como un elemento valorativo autónomo porque implicaba ir más allá del carácter accesorio y complementario que le han atribuido los tribunales de justicia.

A.23. LA PROTECCIÓN EFICAZ EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El artículo 40.2 de la Constitución española encarga a los poderes públicos que velen por la seguridad e higiene en el trabajo, como uno de los principios rectores de la política social y económica.

Este mandato constitucional comporta la necesidad de llevar a cabo una política de protección de la salud de los trabajadores, mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo, y tiene su base fundamental en la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

La ley mencionada, que establece que los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, configura el consiguiente deber para el empresario de proteger a los trabajadores ante los riesgos laborales, y este deber se extiende, de acuerdo con la literalidad del artículo 14, a las administraciones públicas respecto de las cuales se predica un deber de protección ante los riesgos laborales en cuanto al personal a su servicio.

La protección del trabajador ante los riesgos laborales exige una actuación a la empresa y, en cuanto a los casos que son objeto de queja, a las administraciones públicas que ejercen como empresarias, hecho que va más allá del simple cumplimiento formal de un conjunto predeterminado de deberes y obligaciones y de la simple corrección a posteriori de situaciones de riesgo ya manifestadas.

Forman parte del derecho a la protección de los trabajadores los derechos de información, consulta, participación y formación en materia preventiva. A pesar de ello, y en cuanto a la función preventiva de evitar riesgos y de evaluar los que pueden producirse y combatirlos, que debería destacar por encima del resto, se han recibido quejas de trabajadores públicos.

Este año ha finalizado la tramitación de las quejas presentadas por tres docentes del Departamento de Enseñanza afectadas por el síndrome de sensibilidad química múltiple y fatiga crónica, que se había iniciado de

manera parecida después de la entrada de las docentes en edificios y aulas de nueva construcción o después de labores de acondicionamiento en edificios antiguos.

Consta que, efectivamente, a raíz de la denuncia de una de las interesadas ante la Inspección de Trabajo, se determinó la comisión de una infracción en materia de prevención de riesgos laborales por falta de evaluación previa al momento de condicionar las aulas en las obras de remodelación del centro en el que prestaba sus servicios y al parecer esta evaluación tampoco se llevó a cabo en los otros dos casos.

La Administración debe extremar las medidas de prevención de riesgos laborales

Por este motivo, el Síndic, además de otras consideraciones, manifestó al Departamento que, puesto que los trabajadores tienen derecho a la protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, y en atención a los menores que reciben los servicios docentes, hay que extremar los controles sobre las actuaciones adecuadas para la prevención efectiva de la salud.

Concretamente, solicitó que cuando se ejecuten obras de mantenimiento y acondicionamiento de los edificios e instalaciones donde se prestan los servicios docentes, se compruebe que, con carácter previo, se lleva a cabo una evaluación de los riesgos que las obras pueden comportar para la salud y la seguridad de docentes y alumnos.

La prevención también se ha mostrado insuficiente, como se ha constatado en el seguimiento de la actuación de oficio que se inició en su día con motivo de la presentación de varias quejas por acoso laboral y que dio lugar a una serie de recomendaciones a la vista de los puntos débiles que ponían en cuestión la consecución del objetivo del Protocolo dictado a tal efecto por la Generalitat.

El artículo 4 de la Ley 31/1995 define el *riesgo laboral* como la posibilidad de que un traba-

jador sufra un determinado daño proveniente del trabajo. Y por *daño derivado del trabajo* se entienden las enfermedades, patologías o lesiones sufridas, debidas o motivadas por el trabajo.

Tanto en las situaciones que puedan calificarse de acoso laboral como en conductas que, pese a no puedan calificarse como tal, sean susceptibles de causar un daño, el trabajador está expuesto a riesgos laborales que el protocolo pretende prevenir y, en el supuesto de que se hayan puesto de manifiesto, subsanar.

La Administración debe dotarse de protocolos eficaces para la prevención y corrección de los riesgos laborales

Esta institución es consciente de que en el ejercicio de sus funciones no le corresponde determinar si la situación que sufre el promotor de la queja encaja dentro de la figura del acoso o bien si se inserta en alguna otra figura afín. Sin embargo, sí le corresponde supervisar si, ante la problemática planteada, se ha seguido adecuadamente el protocolo o el procedimiento de gestión de conflictos de que se ha dotado la Administración y si, una vez detectados los indicios o la presencia de un conflicto en el entorno laboral, se ha sabido dar una respuesta suficiente en el ámbito de la prevención de riesgos laborales.

Y es que, cuando menos, desde el momento en que se constata un deterioro de las relaciones personales y profesionales y unos daños a la salud, es necesario que el

empresario, en este caso la Administración, adopte las medidas para garantizar la seguridad y salud de sus trabajadores.

El descontento de los promotores de las quejas se centra en el desarrollo del proceso iniciado a raíz de la solicitud de intervención para la puesta en marcha del correspondiente protocolo de intervención y con el resultado obtenido. En los casos examinados, este resultado concluye que no hay indicios de acoso y circunscribe el conflicto en el ámbito de las relaciones interpersonales sin el acompañamiento de medidas de protección, ni de la activación de nuevos protocolos para la resolución de dicho tipo concreto de conflictos.

A la vista de los puntos débiles que presenta el Protocolo, el Síndic ha formulado una serie de recomendaciones al Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales que cabría la necesidad implantar para que éste sea más eficaz. Entre las más destacadas están: a) Respetar y garantizar el principio de contradicción; b) Respetar los plazos fijados en el Protocolo y mantener informadas a las partes implicadas de las razones de cualquier dilación; c) Incorporar elementos para garantizar el tratamiento imparcial y objetivo de los asuntos; d) Garantizar el derecho de acceso al contenido íntegro de la solicitud de intervención; e) Tomar medidas dirigidas a evitar el quebranto del deber de confidencialidad y de sigilo; f) Garantizar la indemnidad de la presunta víctima; g) Velar porque el esfuerzo probatorio recaiga en las dos partes en conflicto; h) Motivar de forma fundamentada las decisiones; i) Arbitrar mecanismos que posibiliten la revisión de la decisión adoptada; j) Crear protocolos de conductas éticas y establecer sesiones de formación para implicar a toda la organización, como medida preventiva.

Queja 07750/2011

Una profesora de instituto expuso su descontento con la tramitación del protocolo que había instado a raíz del acoso al que se consideraba sometida por parte de la dirección del centro, la cual, a su vez, impulsó un procedimiento disciplinario contra la docente.

El procedimiento suponía una doble victimización para la interesada, que vio afectada su salud por toda la situación vivida.

La intervención del Síndic puso de manifiesto que el Departamento de Enseñanza vulneró los criterios en las actuaciones de intervención establecidos en la Instrucción 2/2010, para la aplicación de Protocolo para la prevención del acoso y, más concretamente, el principio de celeridad que debe presidir las actuaciones propias de este procedimiento, dadas las características de las situaciones personales en las que se encuentran las personas que las impulsan y a las que la Administración y sus órganos deben ser especialmente sensibles.

El protocolo concluyó la inexistencia de acoso, pero sí la existencia de una situación de riesgo psicosocial. Pese al desacuerdo manifestado por la interesada con el resultado, que no tiene el carácter de acto administrativo, no se dio respuesta expresa a sus alegaciones.

Quejas 03772/2012, 03773/2012 y 03774/2012

Las promotoras de las quejas manifestaban su descontento con la actuación del Departamento de Enseñanza en ocasión de la tramitación de su reclamación como consecuencia del síndrome de sensibilidad química múltiple y fatiga crónica que habían desarrollado.

Las interesadas manifestaban, por una parte, que se habían incumplido los protocolos que debían haberse seguido a partir de la comunicación de baja por accidente emitida por el facultativo; y por otra parte, que habían tenido muchas dificultades para obtener los resultados de las pruebas higiénicas y fichas técnicas de los materiales utilizados en la construcción o el condicionamiento de las aulas y edificios donde daban clases y que les eran requeridas para poder emitir un diagnóstico exhaustivo.

La tramitación de la queja puso de manifiesto una serie de irregularidades, que el Síndic solicitó que fueran subsanadas, como por ejemplo la falta de una evaluación inicial con motivo del condicionamiento de los puestos de trabajo, la falta de celeridad a la hora de iniciar y llevar a cabo las actuaciones propias de investigación/evaluación por parte de la Sección de Prevención de Riesgos Laborales, y la poca información y colaboración en la tramitación de las actuaciones que las interesadas habían emprendido en defensa de sus intereses.

Queja 04375/2013

La promotora de la queja fue denunciada por otros compañeros de trabajo por presunto acoso laboral. Pese a que fue citada para poder exponer su versión de los hechos, no se le proporcionó una copia de la denuncia ni en aquel momento ni una vez finalizada la tramitación del protocolo previsto para estos casos por la Dirección General de Función Pública, que declaró la inexistencia de acoso.

El Departamento de Interior sólo facilitó una copia del anexo en el que constaba marcada la casilla correspondiente a la solicitud de la presunta víctima para que se tramitase el protocolo, pero no se le entregó la documentación aportada a la solicitud y que fundamentaba las razones del impulso de este protocolo alegando un deber de confidencialidad.

El Síndic entiende que la defensa escrupulosa de este deber no es un obstáculo para que se proporcione esta información a la otra parte interesada para que pueda ejercer sus derechos.

A.24. AFECTACIONES DE LOS DERECHOS RETRIBUTIVOS DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS

Las medidas excepcionales de reducción de los gastos de personal en el sector público han provocado diferentes quejas al Síndic y, en varios casos, se ha podido apreciar que la Administración ha hecho una aplicación de estas medidas no ajustada a la ley y se han afectado derechos retributivos de los empleados públicos.

El Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, estableció, con carácter básico para todas las administraciones públicas, la reducción de las retribuciones del personal funcionario y laboral como consecuencia de la supresión de la paga extraordinaria del mes de diciembre.

Para adecuar las reducciones retributivas previamente establecidas, el Gobierno tuvo que dictar el Acuerdo GOV/78/2012, de 24 de julio. En cualquier caso, todas las personas que hubiesen finalizado su relación de servicio antes del mes de diciembre de 2012 verían regularizadas las deducciones en la última nómina que percibiesen. En algunos casos, sin embargo, se practicaron reclamaciones de cantidad sin seguir ningún procedimiento.

En consecuencia, el Síndic abrió una actuación de oficio y señaló al Departamento de Economía y Conocimiento que para acordar el reintegro de una cantidad es necesario iniciar de oficio un procedimiento, que debe respetar el trámite de audiencia.

El permiso de paternidad comporta la garantía de la plenitud de derechos económicos del progenitor funcionario

Ahora bien, con carácter previo a la reclamación, hay que determinar la fecha a partir de la cual las personas que han finalizado la relación de servicio antes de

diciembre de 2012 se verán afectadas por la obligación de reintegrar una parte de las retribuciones percibidas a lo largo del año. En este sentido, el Síndic concluyó que ésta tenía que ser el 27 de julio de 2012, fecha a partir de la cual el acuerdo de gobierno mencionado producía los efectos.

Por consiguiente, el Síndic sugirió que se dejase sin efecto la carta de reintegro de cantidades enviadas por el Instituto Catalán de la Salud (ICS) y el Departamento de Justicia, puesto que las personas a las que se había efectuado la reclamación habían finalizado la relación de servicios antes del 27 de julio, y recomendó que se dictase una instrucción para todos los departamentos que fijase unos criterios uniformes para la tramitación de las reclamaciones por cantidades indebidamente percibidas.

La supresión de la paga del mes de diciembre, prevista en el Real Decreto Ley 20/2012, ha sido el fundamento utilizado por el ICS para no abonar el complemento de la pensión de jubilación de la decimocuarta paga del ejercicio de 2012 al colectivo de enfermeros jubilados.

Este complemento de la pensión se abona en virtud del artículo 151 del Estatuto del personal sanitario no facultativo de las instituciones sanitarias de la Seguridad Social, ahora ya derogado, que incentivó la jubilación de los que cumpliesen determinadas condiciones, con la percepción de un complemento para que la pensión reconocida alcanzase el 100% de los conceptos retributivos que percibían en el momento de la jubilación.

El permiso para cuidado de hijo menor por enfermedad grave se extiende al tratamiento o cuidado fuera del hospital

El Síndic ha señalado al Departamento de Salud que las medidas retributivas del Real Decreto Ley 20/2012 se extienden al personal del sector público que mantenga una relación de ocupación dentro del sector, por

lo que el personal jubilado no quedaría incluido. Asimismo, el Síndic ha manifestado que este complemento no es una retribución diferida, ni tampoco puede ser concebida como una prestación del fondo de acción social.

El complemento debe entenderse como una mejora empresarial voluntaria, fijada en una norma, que se integra dentro del sistema de mejoras de la Seguridad Social como prestación económica por causa de jubilación.

Por su parte, la Universidad Politécnica de Catalunya (UPC) ha invocado el carácter de ayuda del fondo de acción social –que con la Ley de Presupuestos para el 2012 se dejó de otorgar a los empleados públicos– del complemento que hay que abonar al progenitor funcionario que disfrute del permiso de paternidad. Este complemento está previsto en el artículo 49.c del Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP) para que pueda alcanzar íntegramente el importe de su sueldo.

Hay que minimizar los efectos retributivos del alta del trabajador que se produzca después del cierre de la nómina

El importe del subsidio equivale al 100% de la base reguladora establecida para la prestación por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes. Sin embargo, cuando las retribuciones del progenitor superan el tope de cotización es preciso que la Administración lo complemente.

El Síndic insistió a la UPC que revisase su decisión, ya que estaba legalmente obligada a complementar el subsidio para que el funcionario que disfrutaba del permiso retribuido recibiese la misma cuantía que le correspondería por haber estado trabajando durante el mencionado periodo.

Dentro del ámbito de los permisos retribuidos, el ICS denegó el permiso por cuidado de hijo menor afectado por cáncer o

enfermedad grave a una funcionaria en base a que la continuación de la atención de los cuidados del menor en el domicilio, de acuerdo con la literalidad de la norma, sólo es factible en los casos de los niños afectados por cáncer, pero no cuando se trata de enfermedad grave.

Este permiso, previsto en el artículo 49.e del EBEP, es lo que da derecho a reducir como mínimo el 50% de la jornada y a percibir las retribuciones íntegras para la atención durante la hospitalización y el tratamiento continuado en el caso de afección por cáncer y por cualquier otra enfermedad grave que implique un ingreso hospitalario de larga duración con necesidad de atención directa, continua y permanente.

La Comisión de Coordinación de la Ocupación Pública acordó el 8 de mayo de 2013 que en los casos de enfermedad grave se pudiese considerar la continuación del tratamiento o cuidado del menor como ingreso hospitalario de larga duración. El Síndic ha recomendado al Departamento de Salud que revise, a la vista de este acuerdo, su decisión por la afectación moral y retributiva que ha generado.

El Real Decreto Ley 20/2012 también alteró la regulación de las mejoras económicas directas destinadas a completar la prestación por incapacidad temporal por contingencias comunes. De esta forma, el régimen autonómico debió adaptarse para fijar los complementos, que varían en función de la duración de la incapacidad.

Ahora bien, cuando el alta del funcionario se produce después del cierre de la nómina, los efectos retributivos del proceso de incapacidad temporal se pueden llegar a mantener. Para minimizar la afectación que eso puede tener en la capacidad económica del trabajador, el Síndic sugirió al Departamento de Economía y Conocimiento que hiciera accesible el importe descontado mediante el otorgamiento de un anticipo, a cuenta de lo que correspondería abonar en la nómina siguiente, o bien computar los días comprendidos desde el cierre de la nómina hasta la finalización del mes como días efectivamente trabajados y compensarlo al mes siguiente, si procede.

Quejas 01346/2013, 01830/2013, 02422/2013 y 02621/2013

Las quejas recibidas exponían la disconformidad de las enfermeras y los enfermeros jubilados por el hecho de que el ICS no les hubiese abonado el complemento de la pensión de jubilación correspondiente a la decimocuarta paga del ejercicio de 2012.

El ICS fundamentaba la falta de pago en la supresión de la paga extraordinaria del mes de diciembre de 2012 para el personal del sector público. A la vez exponía que el Estatuto del personal sanitario no facultativo de las instituciones sanitarias de la Seguridad Social, que había establecido el complemento, había sido derogado. Y añadía que este complemento es una retribución diferida que se veía afectada por las disposiciones del Real Decreto Ley 20/2012, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.

El Síndic ha señalado que el complemento de la pensión fue un incentivo previsto normativamente para la jubilación voluntaria anticipada y que el hecho de que el cálculo del complemento tome como referencia conceptos retributivos no comporta que el personal jubilado se vea afectado por una medida retributiva aplicable exclusivamente al personal del sector público que mantenga una relación de ocupación.

Quejas 00798/2013, 01980/2013 y 02456/2013

El Síndic abrió una actuación de oficio a raíz de la presentación de diferentes quejas en relación con las cartas de reclamación de cantidad enviadas por el ICS y el Departamento de Justicia, fruto de la aplicación de la regularización de las deducciones derivadas de las medidas de reducción retributivas previstas en los diferentes acuerdos de gobierno aprobados a lo largo de 2012.

Las cartas se enviaron sin seguir ningún procedimiento, ni otorgar ningún trámite de audiencia y señalaban un número de cuenta donde había que efectuar el ingreso del importe.

El Síndic analizó los acuerdos de gobierno y concluyó que la fecha a partir de la cual debía aplicarse la regularización tenía que ser la del 27 de julio de 2012. Ésta es la fecha en la que el acuerdo de gobierno que llevó a cabo la adecuación de las medidas de reducción retributivas comenzaba a producir efectos. Puesto que las personas interesadas habían finalizado la relación de servicios con la Administración entre los meses de marzo y abril de 2012, el Síndic sugirió que se dejaran sin efecto las cartas de reintegro de cantidades.

A.25. INCIDENCIAS EN RELACIÓN CON EL DISFRUTE DE LAS VACACIONES

Se han presentado varias quejas relacionadas con el disfrute o la compensación económica de vacaciones. Por una parte, se reclamaba la compensación económica de vacaciones no realizadas de un funcionario interino y de otro que se había jubilado por incapacidad permanente, respectivamente. Por otra parte, se planteaba la discrepancia en la solicitud no atendida de disfrute de vacaciones cuando concurrían situaciones de incapacidad temporal de los trabajadores que les habían impedido realizarlas en el periodo fijado o que les habían obligado a interrumpir una vez comenzadas.

El derecho a disfrutar de vacaciones anuales retribuidas no sólo tiene una importancia especial por su condición de principio del derecho social de la Unión Europea, sino que también está expresamente recogido en el artículo 31.2 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión a la que el artículo 6.1 del Tratado de la Unión Europea reconoce el mismo valor jurídico que a los tratados.

El pleno disfrute de las vacaciones únicamente se da cuando el trabajador está en condiciones físicas y mentales para ello

La Directiva 2003/88/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de noviembre de 2003, relativa a determinados aspectos de la ordenación y del tiempo de trabajo, establece, en su artículo 7, que los estados miembros deben adoptar las medidas necesarias para que todos los trabajadores dispongan de un periodo de como mínimo cuatro semanas de vacaciones anuales retribuidas, de acuerdo con las condiciones de obtención y concesión establecidas en las legislaciones o prácticas nacionales.

Igualmente, la Directiva determina que el periodo mínimo de vacaciones retribuidas no puede ser sustituido por una compensa-

ción financiera, excepto en el caso de conclusión de la relación laboral.

La fijación del número de días de vacaciones no ha sido objeto de la presentación de quejas, pero sí lo ha sido la forma en la que deben realizarse cuando las vacaciones coincidían con periodos de baja por incapacidad temporal del trabajador público.

La Sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas (TJCE) de fecha 20 de enero de 2009, que interpreta la Directiva 2003/88/CE, establece el derecho a disfrutar de vacaciones anuales retribuidas durante el año siguiente al de devengo cuando el trabajador haya iniciado una situación de incapacidad temporal anteriormente al disfrute de las vacaciones que le haya impedido realizarlas en el mismo año.

Los días de vacaciones pueden compensarse económicamente cuando se ha extinguido la relación laboral y no se han podido realizar antes

Posteriormente, el mismo Tribunal, en la Sentencia de 22 de noviembre de 2011, establece que un trabajador en situación de incapacidad temporal durante varios años consecutivos no está facultado para acumular de forma ilimitada el derecho a disfrutar de vacaciones anuales retribuidas adquiridas durante este periodo.

En consecuencia, la Sentencia concluye que la parte ininterrumpida de las vacaciones anuales debe concederse y realizarse como muy tarde en el plazo de un año a partir del cual se haya originado el derecho, y el resto de las vacaciones, como muy tarde, dentro de los dieciocho meses, contados a partir de la mencionada fecha.

La última innovación jurisprudencial en la materia responde al pronunciamiento del TJCE en la Sentencia de 21 de junio de 2012, sobre el alcance del derecho de los trabajadores a las vacaciones anuales retribuidas cuando el periodo de baja tenga lugar dentro del periodo vacacional.

Concretamente, ha reconocido que el trabajador tiene derecho a realizar sus vacaciones anuales retribuidas coincidentes con un periodo de baja por enfermedad en un periodo posterior, con independencia del momento en que haya sobrevenido la incapacidad laboral. Sería contrario a la finalidad del derecho a vacaciones anuales retribuidas conceder el derecho al trabajador únicamente a condición de que esté ya en situación de incapacidad cuando se inicia el periodo de vacaciones anuales.

Hay que garantizar la realización de vacaciones en un tiempo posterior al establecido cuando coincidan con una IT

Igualmente, el Tribunal se ha pronunciado en el sentido de que el nuevo periodo de vacaciones anuales que se corresponda con la duración del solapamiento entre el periodo de vacaciones fijado y la incapacidad laboral por enfermedad puede fijarse en un momento posterior, y ha concluido que el artículo 7 de la Directiva 2003/88 se opone a las disposiciones nacionales que establezcan que un trabajador que se encuentre en situación de incapacidad sobrevenida durante el periodo de vacaciones

anuales retribuidas no tenga derecho a disfrutar posteriormente de las vacaciones anuales coincidentes con el periodo de incapacidad laboral.

Este año el Síndic ha recibido quejas sobre la interpretación que diferentes departamentos de la Generalitat habían hecho en relación con la solicitud de disfrute de vacaciones por parte de sus empleados cuando concurrían situaciones de incapacidad temporal que les habían impedido realizarlas en el periodo fijado o que les habían obligado a interrumpirlas una vez empezadas.

En todos los casos, el Síndic ha puesto de manifiesto que la interpretación que debe hacerse del derecho interno debe ser de acuerdo con las directivas, los principios y la jurisprudencia del derecho comunitario ya mencionados, y que el pleno disfrute de las vacaciones únicamente se logra cuando el trabajador está en condiciones físicas y mentales para ello.

En el caso de las quejas en las que la vinculación con la Administración de los trabajadores públicos se había extinguido sin que hubiesen tenido la posibilidad de realizar las vacaciones devengadas, cabe decir que el Departamento de Empresa y Ocupación se había mostrado contrario a la compensación, la cual finalmente se produjo a raíz de la intervención del Síndic y la invocación de la jurisprudencia nacional y comunitaria.

Queja 06336/2012

Una funcionaria de carrera del cuerpo de maestras presentó una queja en la que se mostraba disconforme con las resoluciones dictadas por los Servicios Territoriales del Departamento en Tarragona en respuesta a su petición de poder realizar las vacaciones correspondientes a agosto de 2011, ya que su situación de incapacidad temporal (IT) le había impedido realizarlas.

El Síndic, una vez analizada la situación e invocando la Directiva 2003/88 que se opone a las disposiciones nacionales que prevean la extinción del derecho a las vacaciones anuales retribuidas sin que el trabajador haya tenido la posibilidad de realizarlas, sugirió la revisión de oficio de las resoluciones dictadas por el Departamento con el consiguiente reconocimiento del derecho de la interesada a disfrutar de las vacaciones en otro periodo.

Sin embargo, también manifestó que la determinación del nuevo periodo de vacaciones debe hacerse teniendo en cuenta los intereses que concurren y, en particular, las razones imperiosas que puedan derivarse de los intereses de la empresa, en cuyo caso hay que asignar otro diferente al propuesto, de forma que se hagan compatibles la solicitud del trabajador y los intereses empresariales.

Queja 01278/2013

La promotora de la queja, funcionaria del Instituto Catalán de la Salud (ICS), comunicó que mientras disfrutaba de las vacaciones le sobrevino una incapacidad temporal por enfermedad común que duró cinco días y, en virtud de lo establecido por la Sentencia del TJCE de 21 de junio de 2012, solicitó que se le reconociese el derecho a disfrutar de cinco días hábiles de vacaciones equivalentes a los de la incapacidad temporal.

El ICS le denegó la petición por falta de cobertura legal, pero el Síndic le recordó el efecto directo que se predica en relación con el derecho comunitario, que supone que las normas comunitarias deben desplegar efectos de una forma uniforme en todos los estados miembros desde que entran en vigor y hasta que dura su vigencia.

Por este motivo, invocando la Directiva 2003/88 y las sentencias del TJCE, solicitó al Departamento de Salud que reconociese a la interesada el derecho a disfrutar de un periodo de vacaciones correspondiente al año 2012, igual al de la duración de la incapacidad laboral que le sobrevino cuando ya las estaba realizando en el mes de septiembre de aquel mismo año.

A.26. LA PRESENCIA DE LAS ADMINISTRACIONES EN LAS REDES SOCIALES

El uso creciente de las redes sociales por parte de las administraciones públicas para reforzar los espacios de comunicación con los ciudadanos y como nuevas vías de participación ciudadana en la actividad pública genera nuevos motivos de queja al Síndic de Greuges. Estas quejas tienen que ver sobre todo con la indefinición de criterios que rige el uso de los espacios habilitados por las administraciones públicas en las diferentes redes sociales.

Cabe decir que el marco normativo aplicable no regula específicamente la participación de las administraciones en las redes sociales y las pautas que deben regir. De hecho, el marco normativo de las relaciones electrónicas entre la Administración y los ciudadanos lo conforman, esencialmente, la Ley estatal 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, y la Ley catalana 29/2010, de 3 de agosto, del Uso de los Medios Electrónicos en el Sector Público de Cataluña. De acuerdo con lo que determinan ambas normas, el ciudadano que se relaciona electrónicamente con la Administración tiene los mismos derechos que le otorgan las disposiciones que regulan el procedimiento administrativo común. Asimismo, el artículo 24 de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de Régimen Jurídico y de Procedimiento de las Administraciones Públicas de Cataluña, establece que el uso de los medios de comunicación electrónica en la relación con los ciudadanos no debe suponer ninguna mengua en sus derechos ante la Administración.

El uso público de las redes sociales debe respetar los derechos de los ciudadanos en la relación con la Administración

El Síndic de Greuges considera que el uso de las redes sociales por las administraciones públicas debe garantizar el respeto a la pluralidad democrática y a la libre expresión de opiniones ciudadanas, pero a su vez debe garantizar que las personas que participan sean respetuosas con la diversidad de ideas y opiniones de la ciudadanía.

A tal fin, ha señalado que los espacios en las redes sociales impulsados por una institución pública deben reflejar la diversidad de informaciones y opiniones, tanto de los representantes de los ciudadanos como de las entidades y asociaciones ciudadanas. Sólo así puede quedar garantizada una opinión pública libre y el valor del pluralismo político.

Por otra parte, el Síndic considera que cuando una administración abre una cuenta en una red social debe fijar las condiciones de uso y participación y los criterios de gestión de este espacio, y debe hacerlos públicos en la misma cuenta. Estas condiciones de uso deben garantizar la libertad de expresión de todos los ciudadanos, la transparencia y la libre circulación de la información, pero a la vez deben velar porque los comentarios que puedan publicar los ciudadanos sean respetuosos con los derechos y las libertades públicas y con la diversidad de ideas y opiniones de toda la ciudadanía.

Las condiciones que deben cumplir los usuarios y los criterios de gestión deben publicarse en el mismo espacio

Los usuarios deben conocer desde un primer momento las condiciones para participar y deben ser advertidos desde el primer momento de que la Administración puede bloquear su participación en su cuenta en la red en caso de incumplimiento de estas condiciones. Sin embargo, siempre y cuando no existan impedimentos técnicos, los usuarios a los que se bloquee la posibilidad de formular comentarios en una cuenta en la red social deben continuar

teniendo acceso a la información que allí se publica.

Finalmente, el Síndic ha remarcado que, como canal de difusión de información pública, las redes sociales no sustituyen

otras vías de difusión de información, en la medida en que hay que garantizar que la información pública llega en igualdad de condiciones a todos los ciudadanos a través de la pluralidad de canales de que dispone la Administración.

Queja 01098/2012

El Síndic recibió una queja presentada por un ciudadano que fue bloqueado como “amigo” en el perfil facebook del Ayuntamiento de Martorell, debido a la publicación de un comentario que no contenía ningún tipo de insulto ni agresión. Este bloqueo imposibilitaba al promotor de la queja acceder a los contenidos informativos del espacio facebook del Ayuntamiento.

El Síndic trasladó al Ayuntamiento una serie de reflexiones sobre las redes sociales como medio de información y de difusión municipal, y señaló que la Administración debe garantizar los derechos y las libertades de todos los ciudadanos y velar porque los comentarios publicados en las redes sociales sean respetuosos de los derechos y la diversidad de ideas y opiniones. Así pues, recomendó que se regulasen las condiciones de uso y los criterios de gestión de su perfil en facebook y que se hiciese pública esta regulación en el mismo espacio.

Asimismo, recordó que las administraciones públicas deben garantizar el acceso a la información que se considere de interés general por todos los medios reconocidos por la normativa vigente, desde tablones de anuncios hasta webs o redes sociales.

La Administración aceptó la sugerencia e informó que está elaborando una guía que regulará las condiciones de uso y los criterios de gestión del facebook del Ayuntamiento y que se publicará en la red.

A.27. ACCESO DE LOS GRUPOS POLÍTICOS A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN MUNICIPALES

Una de las cuestiones que plantean con asiduidad los grupos políticos con representación en el pleno municipal es la dificultad y las limitaciones para participar en los medios de comunicación de titularidad municipal. En el año 2013 el Síndic ha tenido que recordar nuevamente que, de conformidad con lo establecido por el artículo 170.2 del Texto Refundido de la Ley Municipal y de Régimen Local de Cataluña, los grupos municipales en la oposición deben poder participar en los órganos de comunicación y difusión municipales, y que es necesario que el pleno apruebe un reglamento que concrete las condiciones de uso y de acceso a estos medios.

Los grupos políticos y los cargos electos que integran el pleno forman parte de la corporación local, y la participación de todos en los medios de comunicación propios del consistorio, sin excepción, es un canal para promover la democracia a partir de la confrontación de ideas y propuestas.

Los medios de comunicación de titularidad municipal deben reflejar no sólo la actividad institucional municipal y la opinión del equipo de gobierno, sino también la de los grupos políticos con representación en el municipio. Eso contribuye a construir una opinión pública informada y facilita a los

ciudadanos la labor de discernir entre las diferentes alternativas en cuestiones que afectan a la vida municipal. En este sentido, hay que entender la participación de todos los grupos municipales en los medios o espacios de comunicación de que disponga el consistorio como un activo importante para lograr una participación ciudadana en los asuntos públicos.

Los ayuntamientos deben garantizar que todos los regidores tengan acceso a los medios de comunicación municipales

Ha sido necesario señalar que este derecho de los regidores a participar en todos los medios de comunicación locales no puede entenderse satisfecho cuando se incluye en la web municipal un enlace a las páginas de los partidos políticos con representación en el pleno municipal. Los regidores y grupos municipales en los que se integran no se identifican ni deben confundirse con los partidos políticos a los que están adscritos porque es en la medida en la que forman parte del ayuntamiento y son representantes de los electores que tienen derecho a participar en todos los medios de comunicación municipal y a exponer sus ideas y confrontarlas con las del equipo de gobierno.

Queja 03619/2012

Un grupo municipal del Ayuntamiento de Llinars del Vallès presentó una queja porque consideraba que se estaban afectando sus derechos de acceso y de uso de los medios de información y de difusión municipal (agenda de actividades, web oficial, cadena de TV y tríptico informativo). Manifestó que el Ayuntamiento no había aprobado el reglamento a que se refiere el artículo 170.2 del Decreto Legislativo 2/2003, de 28 de abril, sobre este asunto.

El Síndic recordó a la Administración municipal que tanto el equipo de gobierno como los regidores y grupos municipales de la oposición forman parte del Ayuntamiento y, en consecuencia, tienen derecho a participar en los órganos y medios de información y de difusión municipales. No dar la posibilidad de réplica o participación a los grupos municipales en la oposición en relación con las publicaciones del equipo de gobierno, ofreciéndoles un espacio en la propia publicación, no contribuye a la salud democrática municipal. Así pues, recomendó que se regulasen las condiciones de acceso y de uso de los medios de difusión y de información municipales.

El Ayuntamiento aceptó la resolución e informó que los grupos municipales habían acordado el inicio de la redacción del mencionado reglamento.

Queja 04536/2012

Un grupo municipal del Ayuntamiento de Breda se quejó por la falta de un espacio de participación de los grupos de la oposición en el boletín municipal *Àgora Exprés*.

El Ayuntamiento informó que *Àgora Exprés* se ha entendido como un canal de difusión en el que no se prevé la participación de los grupos municipales ni la colaboración ciudadana.

El Síndic recordó la necesidad de aprobar el reglamento que señala el artículo 170.2 del Decreto Legislativo 2/2003 y señaló que los medios de comunicación de titularidad municipal deben ser el reflejo no sólo de la actividad institucional y de la opinión del equipo de gobierno, sino también de la de los grupos municipales con representación en el municipio. Eso contribuye a construir una opinión pública informada. En todos los espacios de difusión y comunicación de la información del Ayuntamiento debe garantizarse la participación de los grupos municipales en la oposición.

El Ayuntamiento aceptó la resolución e informó que había solicitado a los grupos municipales que aportasen sus escritos para incluirlos en todas las publicaciones municipales. También señaló que informaría a la institución sobre la recomendación de aprobar la regulación a la que se refiere el mencionado artículo 170.2.

Queja 08014/2012

Ante la pregunta de un grupo municipal sobre la posibilidad de usar la web municipal para subir sus publicaciones, el Ayuntamiento de Premià de Mar respondió que se dinamizaría un portal de entidades en el que los partidos políticos podrían participar.

El Síndic recordó que los regidores y grupos municipales en la oposición no se identifican con el partido político en el que militan. Los grupos municipales, a diferencia de las formaciones políticas del municipio, forman parte del ayuntamiento en tanto que son depositarios de la representación de los ciudadanos que les han elegido.

Por este motivo, y de acuerdo con el artículo 170.2 del Decreto Legislativo 2/2003, hay que garantizar que todos los grupos municipales tengan un espacio propio dentro de la web del ayuntamiento, vinculado preferiblemente al apartado reservado al ayuntamiento y fuera del portal de entidades.

El Ayuntamiento aceptó la resolución e informó que había habilitado, en la página “Ayuntamiento” de la web oficial, un enlace a un espacio para artículos de opinión de los grupos políticos municipales. El Síndic entiende que el derecho de participación de los regidores y grupos municipales en los medios de información y difusión va más allá de la posibilidad de publicar artículos de opinión y sugirió que se aprovechara el espacio web creado para garantizar su uso según el libre criterio de cada grupo.

Queja 04807/2012

Un grupo municipal del Ayuntamiento de Cunit manifestó su disconformidad con el contenido de una nota de prensa publicada por el equipo de gobierno en la web del Ayuntamiento y respecto a la cual no se daba la posibilidad de réplica, puesto que no había ningún espacio de la web para la participación de los grupos municipales.

El Síndic ha señalado que el Ayuntamiento debe garantizar, dentro del mismo espacio de información institucional que usa el equipo de gobierno, un espacio de información a disposición de los otros miembros del consistorio. La posibilidad de que todos los grupos municipales dispongan de un espacio en los diferentes medios de comunicación para expresar su posicionamiento ante un mismo hecho forma parte de la confrontación pública sana que debe gobernar la democracia municipal.

Asimismo, recordó que una regulación del uso de estos medios de acuerdo con lo establecido por el artículo 170.2 del Decreto Legislativo 2/2003 puede ayudar a aportar seguridad jurídica y transparencia a este asunto. El Ayuntamiento de Cunit aceptó la recomendación del Síndic, que está pendiente de verificar su cumplimiento.

A.28. PUBLICACIÓN DE LAS ACTAS DEL PLENO Y DE LAS SESIONES DE LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL

La falta de publicación de las actas municipales es un motivo de queja tanto por parte de ciudadanos como por parte de grupos municipales. El Síndic ha señalado en reiteradas ocasiones que la práctica de publicar las actas y los acuerdos que toman las entidades públicas, previa adopción de las medidas que correspondan para preservar la intimidad y garantizar el cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, es un instrumento importante y positivo que permite hacer efectivo el derecho de acceso a la información pública. Esta publicación, además, es una condición necesaria, a pesar de que no suficiente, para favorecer la participación ciudadana y una medida imprescindible para la transparencia.

También hay que tener en cuenta que el artículo 10.2 de la Ley 29/2010, de 3 de agosto, del Uso de los Medios Electrónicos en el Sector Público de Cataluña, determina la obligación de publicar las actas de las sesiones del pleno en la web municipal.

A pesar de ello, de la obligación de publicar las actas no puede considerarse la habilitación legal específica para comunicar los datos personales que contenga. De hecho, como establece el mencionado precepto, la publicación de las actas debe “tener en cuenta los principios y las garantías que establece la normativa de protección de datos y la de protección del derecho al honor y a la intimidad”.

Por esta razón, el Síndic de Greuges ha recordado que la eventual presencia en las actas del pleno de datos personales que no pueden publicarse requiere adoptar las medidas adecuadas para preservar el derecho del titular de los datos a no comunicarlas, pero no exonera a la Administración municipal del deber legal de publicarlas. Cuando no se dispone del consentimiento de la persona interesada ni de habilitación de norma de rango legal para difundir los datos, hay que adoptar las medidas necesarias para evitar la difusión no consentida de datos personales, a través de los instrumentos que proporciona la Ley

Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos Personales, de forma que se hagan compatibles ambas obligaciones.

Debe compatibilizarse la obligación de publicar las actas del pleno y la protección de los datos personales

Así, una opción para evitar vulnerar las normas sobre protección de datos personales con la publicación de las actas es disociar los datos personales que aparezcan, de forma que no puedan relacionarse con una persona identificada o identificable. Adicionalmente, cuando se trata de información personal que puede figurar en el acta publicada sin vulnerar la legislación de protección de datos, la Administración puede adoptar medidas para evitar su indexación a través de buscadores de Internet.

Es importante remarcar el trato diferenciado que el legislador ha dado a las actas del pleno municipal y a las actas de la junta de gobierno local. El primer caso, de publicación obligatoria de acuerdo con el mencionado precepto, sólo está sujeto al condicionante de disponibilidad de recursos en los términos de la disposición adicional tercera de la Ley. No es éste el caso de las actas de la junta de gobierno local, que no están sujetas a esta obligación específica de publicación. Esta distinción también es coherente con el hecho de que la naturaleza de las sesiones de un órgano y el otro también es diferente, ya que las sesiones del pleno son públicas y las de la junta de gobierno local, no.

Con todo, también cabe tener en cuenta que, pese a que no existe una obligación de publicar las actas de la junta de gobierno local y de los otros órganos colegiados de la Administración local, el propio artículo 10.1.c de la Ley 29/2010 determina el deber de difundir, por medios electrónicos, “la información relativa a los acuerdos que toman las entidades del sector público, de acuerdo con lo establecido por su normativa reguladora”.

Teniendo presente que la publicación de las actas de la junta de gobierno local no es obligatoria legalmente, y partiendo del

precepto transcrito, el Síndic considera que sí existe un deber legal de publicar, en las webs de las administraciones locales, los acuerdos de la junta de gobierno (previa adopción de las medidas necesarias para proteger los derechos que regula la Ley 15/1999). También ha puesto de manifiesto que la publicación de las actas de las juntas de gobierno resulta viable, si se considera oportuna, siempre y cuando se adopten las medidas adecuadas para evitar la

comunicación de datos personales contraria a la Ley Orgánica 15/1999, mencionada.

En este sentido, la propia Ley Orgánica 15/1999 prevé instrumentos que permiten hacer compatibles los límites en el acceso y la comunicación de datos personales con el derecho de acceso a la información pública y el principio de participación informada de los ciudadanos en los asuntos públicos.

Queja 04729/2012

Un vecino presentó una queja por la falta de publicación de las actas del Pleno y de la Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Masquefa en la web oficial. El Ayuntamiento justificó esta situación en un informe de la Agencia Española de Protección de Datos del año 2010 previo a la vigencia de la Ley 29/2010.

El Síndic señaló que la publicación de las actas y los acuerdos de las entidades públicas, previa adopción de las medidas de protección de datos personales previstas normativamente, es una herramienta básica de transparencia y publicidad que favorece el derecho de acceso a la información y de participación de los ciudadanos en la vida local.

Recordó que el artículo 10.2 de la Ley 29/2010 establece que las entidades locales deben publicar en sede electrónica las actas de las sesiones del pleno y que esta ley no obliga a publicar las actas de la junta de gobierno, pero sí obliga a publicar sus acuerdos. También señaló que la Ley 15/1999 ofrece suficientes parámetros para garantizar el derecho a la protección de los datos personales en los dos casos.

Asimismo, indicó que el riesgo que puede suponer el acceso a datos personales mediante buscadores web desaparece en el momento en el que se realiza la disociación de datos previa a la publicación. El Ayuntamiento ha aceptado las sugerencias.

Queixa 06091/2012

Un grupo municipal del Ayuntamiento de Abrera presentó un ruego al Pleno en el que solicitaba la publicación de las actas en la web. El Ayuntamiento informó que para cumplir con el mandato de transparencia y a la vez garantizar los derechos de protección de datos publicaría las actas del Pleno municipal (extractos de los acuerdos), pero no las de la Junta de Gobierno.

El Síndic subrayó que el artículo 8.2.e del Reglamento municipal de participación ciudadana establece que el Ayuntamiento de Abrera informará, en su web, entre otros, de los extractos de los acuerdos de los órganos de gobierno del Pleno municipal.

Asimismo, recordó que la normativa vigente obliga a publicar, en su totalidad, las actas de las sesiones del pleno y los acuerdos de la junta de gobierno, e instó al Ayuntamiento a modificar el artículo reglamentario referido para adecuarlo a la normativa vigente.

Queja 08271/2012

Un vecino se queja porque el Ayuntamiento de Sant Andreu de la Barca no publica las actas del Pleno en su web.

El Síndic recuerda la necesidad de cumplir con el deber de publicar las actas de los plenos municipales de acuerdo con lo establecido por el artículo 10.2 de la Ley 29/2010, de 3 de agosto, de Uso de los Medios Electrónicos en el Sector Público de Cataluña.

También solicita que se adopten las medidas pertinentes para garantizar la publicidad de todos los actos del Pleno municipal de la legislatura en la web del Ayuntamiento en un plazo no superior a tres meses y para garantizar que, en lo sucesivo, las actas de las sesiones plenarias se publiquen en la web oficial del Ayuntamiento tan pronto sean aprobadas por el Pleno.

ACTUACIONES DE OFICIO**AO 02351/2013**
En tramitación

Percepción mínima por el incumplimiento de la normativa que regula la utilización del servicio de transporte público de viajeros y los títulos de tarificación social

A raíz de algunas quejas presentadas, el Síndic abre una actuación de oficio para estudiar las sanciones impuestas por los inspectores de TMC a los beneficiarios del sistema de tarificación social, por no haber podido presentar, junto con el título de transporte, el documento que acredita que son beneficiarios en el momento que se les requiere.

AO 02797/2013
En tramitación

Aplicación de las reducciones retributivas del 2012 al personal que haya finalizado la relación de servicio antes del mes de diciembre

A raíz de algunas quejas recibidas, el Síndic abre una actuación de oficio para analizar la normativa y el procedimiento aplicados por la Administración al solicitar la devolución de un porcentaje de las retribuciones percibidas a las personas que finalizaron su relación de servicio con la Administración antes del mes de diciembre de 2012.

AO 04742/2013
En tramitación

Análisis y propuesta de buenas prácticas de las administraciones públicas en la contratación de los servicios de atención a las personas

El Síndic inicia una actuación de oficio para estudiar la situación actual de la contratación en el sector social, a raíz de la preocupación manifestada por las entidades del tercer sector en relación con la calidad de los servicios de atención a las personas y la repercusión de las dificultades presupuestarias de la Administración en los concursos públicos de los servicios sociales.

AO 05460/2013
Finalizada

Documentación que se exige que acredite el conductor arrendatario de un vehículo en alquiler

El Síndic abre esta actuación de oficio con el objetivo de analizar el procedimiento que debe seguirse para adecuar la normativa existente en cuanto a la documentación que debe acreditarse en los casos en los que el conductor es arrendatario de un vehículo en alquiler y la posible indefensión de éste con la regulación en vigor actualmente.

AO 05738/2013
En tramitación

Colaboración del Servicio Catalán de Tráfico con el Síndic de Greuges de Cataluña

A partir del conocimiento de la colaboración del Servicio Catalán de Tráfico (SCT) con el Defensor del Pueblo en un caso en el que había intervenido el Síndic anteriormente y la diferencia de trato recibido por parte del SCT, el Síndic abre una actuación de oficio para estudiar el grado de cumplimiento de la Ley del Síndic por parte de este organismo.

AO 06493/2013
En tramitación

Gestión indirecta del servicio de control del tráfico en los municipios de Montgat y Mollet del Vallès

A raíz de las informaciones publicadas en la prensa sobre la contratación, por parte de los ayuntamientos de Montgat y de Mollet del Vallès, de una empresa para la gestión de los servicios de instalación y de funcionamiento de los radares de control de velocidad y semafórico en los municipios respectivos, el Síndic abre una actuación de oficio para conocer el alcance de las funciones encomendadas a la empresa contratada y garantizar que, en el procedimiento sancionador que se derive, la persona inculpada goce de todas las garantías establecidas legalmente.

AO 07958/2013
Finalizada

Comunicación de datos de salud sin el consentimiento de la persona interesada en los procedimientos de jubilación por incapacidad de funcionarios del Estado

A partir de una queja recibida, el Síndic constata que el procedimiento de reconocimiento de la situación de jubilación por incapacidad de funcionarios del Estado permite a la administración de adscripción del funcionario acceder a datos de salud sin el consentimiento. Por este motivo, decide abrir una actuación de oficio para sugerir al Defensor del Pueblo que formule una propuesta de modificación normativa para evitar la comunicación no consentida de datos de salud que no son necesarios para resolver la solicitud de jubilación por incapacidad.

A.29. EL DERECHO DEL CONTRIBUYENTE A SER INFORMADO Y EL DERECHO A LA DEVOLUCIÓN DE INGRESOS INDEBIDOS

A lo largo del año 2013 el Síndic de Greuges ha recibido quejas en las que se ha puesto de manifiesto el desacuerdo con la actuación de la Administración tributaria porque, según las personas interesadas, no ha respetado sus derechos como contribuyentes.

Como en años anteriores, se han continuado tramitando quejas relacionadas con el derecho que asiste a toda persona a ser informada y asistida por la Administración sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

El Síndic ha destacado la importancia de que la Administración ponga los medios necesarios para garantizar de forma efectiva este derecho de los ciudadanos. Cabe tener presente que el ámbito tributario es de gran complejidad técnica y, por lo tanto, el deber de facilitarles la información y asistencia necesarias se compensa con el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Hay que proporcionar información clara y suficiente a los contribuyentes

En relación con esta cuestión, el Síndic ha señalado la necesidad de complementar la información que se hace constar en modelos de solicitud que se ponen a disposición de las personas interesadas. A modo de ejemplo, en las solicitudes para la domiciliación bancaria de los tributos debería advertirse de la fecha de inicio de los efectos que, en su caso, tendrá aquella solicitud. El Síndic también ha destacado que en las solicitudes de beneficios fiscales es importante la incorporación de los efectos que puede producir aquella solicitud para el ejercicio en curso y, si procede, en caso de tributos de carácter periódico, para los ejercicios posteriores.

Aparte de la información que la Administración tributaria facilita de oficio a los

contribuyentes, hay que recordar que las personas pueden dirigirse a ella cuando necesiten orientación sobre sus derechos y obligaciones tributarias, sabiendo que la Administración debe atenderles de forma diligente. Con la presentación de una queja al Síndic se puso de manifiesto la falta de respuesta a una consulta que se había formulado por correo electrónico. En la Ordenanza general de gestión, inspección y recaudación de los ingresos de derecho público aplicable al caso planteado se establecía la falta de validez del correo electrónico como medio de presentación de escritos o de documentos si no se cumplían las prescripciones de la sede electrónica.

A pesar de ello, y teniendo en cuenta la obligación que tienen las personas interesadas de respetar las garantías y los requisitos previstos en cada procedimiento administrativo, el Síndic considera que si la Administración informa de una dirección de correo electrónico, es preciso que adopte medidas para que cualquier persona que la utilice obtenga una respuesta, aunque sea para informar de los medios de presentación de escritos y de la falta de efectos de aquel correo electrónico.

Los recibos deben contener la información necesaria para identificar la deuda tributaria de forma comprensible

En el marco del deber de la Administración de facilitar información a las personas, el Síndic considera que los medios electrónicos son una buena herramienta para informar. A tal fin, el Síndic ha recordado la conveniencia de publicar todas las ordenanzas fiscales en las webs municipales. Asimismo, la Administración también debe asegurarse que la información que se ofrece en las webs esté actualizada y sea clara y precisa.

Este principio sobre la claridad de la información también debe estar presente en todos los documentos que la Administración expida. En concreto, este año, el Síndic ha tenido que recordar que

los recibos o justificantes de pago deben indicar, como mínimo, la identificación del deudor, el concepto, el importe de la deuda y el periodo a que se refiere, la fecha de pago y el órgano, y la persona o entidad que la expide. El artículo 41 del Reglamento General de Recaudación dispone que cuando estos justificantes de pago se expidan por medios mecánicos estos datos pueden expresarse en clave o de forma abreviada, pero deben ser suficientes para identificar al deudor y la deuda que se satisface.

Una mala identificación de estos datos en un recibo puede causar desconcierto en el contribuyente e incluso acarrearle consecuencias no deseadas si de esta información la persona interesada entiende que el recibo emitido ya lo ha abonado y, en consecuencia, en caso de tenerlo domiciliado, solicita a la entidad bancaria su retorno. Esta situación se puso de manifiesto en una queja en la que se planteaba el desacuerdo con la actuación de la Administración por el requerimiento dos veces de una misma deuda tributaria.

A raíz de esta queja, el Síndic sugirió a la Administración que adoptase las medidas oportunas para evitar que en los recibos hubiese elementos que pudiesen inducir a confusión. En este sentido, el Síndic recuerda que hay que garantizar que los datos que se hacen constar en los recibos contengan la información necesaria para identificar la deuda tributaria de forma comprensible.

La Administración debe devolver de oficio los intereses de demora devengados

Por otra parte, este año también se han tramitado quejas en relación con el derecho a obtener las devoluciones de ingresos indebidos, que recoge el artículo 34.1.b de la Ley General Tributaria (LGT). En algunas de estas quejas se ha puesto de manifiesto el retraso en la tramitación de solicitudes de devolución de ingresos indebidos. Y también, en ciertos supuestos, una vez reconocido el derecho, se ha apreciado demora al hacer efectivo el retorno de lo que se ingresó inde-

bidamente o de los intereses de demora que se hubiesen devengado.

De acuerdo con la LGT, el plazo máximo para notificar la resolución expresa es de seis meses desde que la persona interesada presenta la solicitud, y la LGT prevé que hay que proceder a la ejecución de la devolución en los términos que se establezcan reglamentariamente. En este sentido, el artículo 131 del Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión, inspección y desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos, dispone que cuando se haya reconocido el derecho a una devolución de ingresos indebidos debe ejecutarse la devolución.

Hay que realizar esfuerzos para resolver las solicitudes en un plazo razonable

En la mayoría de las quejas que se han tramitado en relación con esta cuestión, la Administración ha corregido su actuación después de que el Síndic se hubiese dirigido a ella para pedir información. Sin embargo, en algunos casos, el Síndic ha constatado una demora de aproximadamente un año para resolver una solicitud de devolución de ingresos indebidos. Por ello, el Síndic ha recordado a la Administración la necesidad de realizar esfuerzos para que estas situaciones no se produzcan.

En lo que concierne al abono de los intereses de demora, en algún caso el Síndic ha tenido que recordar que, de acuerdo con el artículo 32.2 de la LGT, la Administración tributaria debe abonar el interés de demora que regula el artículo 26 de la LGT, sin necesidad de que el contribuyente lo solicite. También en una queja se detectó una incidencia relativa a las fechas tenidas en cuenta para calcular estos intereses. En consecuencia, el Síndic recordó que, de acuerdo con el precepto mencionado anteriormente, el interés de demora se devenga desde la fecha en la que se haya efectuado el ingreso indebido hasta a la fecha en la que se ordene el pago de la devolución.

Queja 07268/2012

El promotor de la queja expuso el desacuerdo con que el Organismo Autónomo de Gestión i Recaptación de Tributos Locales de la Diputación de Lleida le reclamase por vía ejecutiva la tasa de alcantarillado del ejercicio de 2010 cuando ya la había abonado. La Administración informó al Síndic que, pese a que en los recibos había un apartado donde se indicaba “año 2010”, en realidad correspondían al ejercicio del 2009, y por ello se hacía constar en el recibo “Tarifa doméstica 2009”. La persona interesada indicó que la tasa correspondiente al ejercicio del 2009 también la había abonado.

El Síndic sugirió que se adoptasen medidas para evitar que en los recibos hubiese elementos que indujeran a los contribuyentes a confusión y que en el supuesto de que se comprobase que la cuota de la tasa del ejercicio 2009 también había sido abonada se anulase la providencia de apremio emitida.

Queja 02503/2012

En este caso, la persona interesada se quejaba por la demora de la Administración en resolver una solicitud de devolución de ingresos indebidos. Una vez el Síndic se dirigió a la administración competente, ésta resolvió la solicitud. Aun así, una vez acordada la devolución, no fue ejecutada, a pesar de que la persona interesada ya había facilitado los datos bancarios. Por ello, el Síndic se dirigió de nuevo a la Administración, la cual, finalmente, hizo efectiva la devolución de ingresos indebidos, aunque cometió un error en el cálculo de los intereses de demora, de forma que el Síndic le sugirió que revisase el importe abonado en aquel concepto. La sugerencia fue aceptada.

Queja 06492/2012

En esta queja se ha puesto en relieve que el Ayuntamiento de Santa Oliva resolvió la solicitud de devolución de ingresos indebidos una vez transcurrido aproximadamente un año desde que se presentó y la desestimó por prescripción. El Síndic consideró que la resolución se ajustaba a derecho, pero a la vista del retraso en la tramitación del procedimiento recordó a la Administración la necesidad de realizar esfuerzos para que estas situaciones no se produzcan.

A.30. ALGUNAS CUESTIONES RELATIVAS A LAS TASAS Y A LAS ORDENANZAS FISCALES QUE LAS REGULAN

Se ha recibido un número considerable de quejas de casuística diversa en relación con las tasas y los tributos locales. En buena parte de estas quejas se expone el desacuerdo con que se tenga que pagar una tasa cuando se considera que no se recibe el servicio que la genera. Otras se sustentan en la afirmación de que no se está haciendo un aprovechamiento especial del dominio público o bien plantean otros problemas relacionados con la cuota tributaria de la tasa o con quién debe abonarla.

Las ordenanzas fiscales deben establecer el prorrateo de la cuota

Se ha tenido que recordar a la Administración que debe producirse la prestación efectiva del servicio para imponer la tasa y también que debe existir una correlación entre la carga tributaria impuesta y el aprovechamiento especial del dominio público o el servicio prestado.

La principal característica de la tasa es que la persona que la paga recibe una contraprestación a cambio. Por lo tanto, sea cual sea el método de cuantificación de la cuota tributaria de la tasa que se establece por ordenanza, debe estar presente el principio de beneficio; es decir, los ciudadanos contribuyen según el uso que hacen de los servicios públicos y el beneficio que obtienen de los mismos.

La publicación de la modificación definitiva de la ordenanza fiscal determina su vigencia

En cuanto a la cuota tributaria, el Síndic, un año más, ha tenido que recordar que los ayuntamientos deben regular en las orde-

nanzas fiscales el prorrateo de la cuota de las tasas, a fin de que la cuota que se tenga que satisfacer se corresponda al periodo impositivo durante el que ha tenido lugar el hecho imponible, de acuerdo con el artículo 26.2 del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (TRLRHL). De la misma forma, se ha incidido en el hecho de que las modificaciones de las ordenanzas fiscales reguladoras de las tasas no entran en vigor hasta que se haya llevado a cabo la publicación del acuerdo definitivo en el boletín oficial correspondiente, tal y como establece el artículo 17 del TRLRHL.

Este año, en el marco de algunas quejas, el Síndic también ha recordado a algunos ayuntamientos que, de acuerdo con el artículo 23.2 del TRLRHL, en las tasas establecidas por razón de servicios o de actividades que benefician a los ocupantes de viviendas o locales o les afectan, los propietarios de estos inmuebles son sustitutos del contribuyente y, si procede, pueden repercutir las cuotas sobre los beneficiarios respectivos.

Los propietarios de los inmuebles son sustitutos de los contribuyentes que reciben los servicios sujetos a tasa

En este sentido, cabe apuntar que el artículo 36 de la Ley General Tributaria prevé que es sujeto pasivo el obligado tributario que, según la Ley, debe cumplir la obligación tributaria principal y las obligaciones formales que son inherentes a ella, sea como contribuyente o como sustituto de éste. Hay que añadir que en el apartado tercero del artículo se determina que es sustituto el sujeto pasivo que, por imposición de la ley y en lugar del contribuyente, está obligado a cumplir la obligación tributaria principal y las obligaciones formales inherentes. El sustituto puede exigir del contribuyente el importe de las obligaciones tributarias satisfechas, salvo que la ley señale otra cosa. Es decir, el propietario de un inmueble que ha actuado como sustituto del contribuyente puede exigir posteriormente al contribuyente la cantidad que haya satisfecho por aquel concepto.

Queja 05779/2011

En el marco de esta queja, el Síndic constató que en la Ordenanza de la tasa metropolitana de tratamiento de residuos se regulaba la cuota tributaria de acuerdo con actuaciones del anterior receptor del servicio. En concreto, se observó que en casos de cambios de titularidad de pólizas de consumo de agua, según se establecía en la ordenanza, la tarifa de la tasa se obtenía en base a consumos de agua del anterior titular del contrato de agua y no se tenía en cuenta ningún parámetro para el cálculo de la cuota que estuviese vinculado directamente con el beneficiario del servicio. Por este motivo, el Síndic sugirió la modificación de la ordenanza fiscal, a fin de que, para calcular la cuota tributaria de la tasa, se tuviesen en cuenta criterios que asegurasen una correlación entre la carga tributaria que se impone y el servicio efectivamente prestado y recibido por el sujeto pasivo. Esta sugerencia ha sido aceptada.

Queja 06004/2013

En este caso, una persona se quejaba por el hecho de que el Ayuntamiento de Granollers le había cobrado la totalidad de la cuota tributaria de la tasa de basura para el ejercicio 2013 en relación con el inmueble del que había sido arrendataria hasta el 31 de enero de 2013. La Ordenanza fiscal reguladora de la tasa de basura no preveía el prorrateo de la cuota para casos en los que el inicio o el cese de la prestación del servicio no coincidiesen con el año natural y establecía que el periodo impositivo comprendía el año natural con carácter irreductible.

A la vista de la situación expuesta por la promotora, y una vez examinado el contenido de la Ordenanza fiscal, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que anulase la liquidación practicada a nombre del que ejercía la condición de arrendatario del inmueble y girase la liquidación a quien tuviese el título de la propiedad, como sustituto del contribuyente, de acuerdo con lo establecido por el artículo 23.2 del TRLRHL. Por otra parte, el Síndic también sugirió que se modificase la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por recogida, tratamiento y eliminación de basura domiciliaria y otros residuos municipales, a fin de establecer unos criterios de prorrateo para el cálculo de la cuota tributaria en los casos en los que el periodo impositivo no coincida con el año natural.

A.31. LA PLUSVALÍA MUNICIPAL DERIVADA DE UNA EJECUCIÓN HIPOTECARIA O DACIÓN EN PAGO

El Síndic ha estado alertando desde hace más de un año de los diferentes problemas en los que se encuentran muchas familias cuando no pueden continuar haciendo frente a las obligaciones hipotecarias que en su día concertaron para adquirir la vivienda habitual.

Una de las cuestiones más difíciles de aceptar desde una perspectiva del principio de justicia es que a menudo en estas situaciones la Administración local reclama, a los que han perdido la vivienda habitual, el pago del Impuesto sobre el Incremento de Valores de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU), conocido como plusvalía municipal. Y eso independientemente de que en algunos casos las personas continúen siendo deudoras de parte del préstamo o crédito hipotecario.

El Síndic considera que estas circunstancias entran en colisión con lo que se desprende del artículo 31 de la Constitución, según el cual el sostenimiento de los gastos públicos debe hacerse de acuerdo con la capacidad económica y mediante un sistema tributario justo e inspirado en los principios de igualdad y progresividad que, en ningún caso, tendrá alcance confiscatorio.

Es necesaria una reforma del impuesto sobre el incremento de terrenos de naturaleza urbana

Estas casuísticas llevaron a la aprobación del Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de Medidas Urgentes de Protección de Deudores Hipotecarios sin Recursos, en el que se abordó esta problemática, a pesar de que de forma insuficiente. Para evitar que el impuesto de plusvalía municipal sea liquidado a las personas que han perdido la titularidad de su vivienda como consecuencia de subastas o de ejecuciones hipotecarias, el Síndic recomendó una modificación legislativa de la Ley de Haciendas Locales. El objetivo de la reforma era que fuesen declaradas exentas del IIVTNU las transmisiones de terrenos derivadas de una ejecución hipotecaria cuando esta

ejecución afectase a la vivienda habitual del sujeto pasivo. El Síndic trasladó esta recomendación, entre otros, al Parlamento de Cataluña, así como a los grupos parlamentarios tanto del Parlamento de Cataluña como del Congreso del Diputados para que se llevasen a cabo las actuaciones oportunas en el marco de sus competencias.

En este año 2013 el Síndic ha trasladado nuevamente al ejecutivo y al legislativo la sugerencia de que se impulse una modificación del TRLRHL para que se declaren exentas del IIVTNU las transmisiones en las que se cumplan los requisitos siguientes:

- Que se trate de la transmisión de la vivienda actual del deudor hipotecario siempre y cuando ésta sea la única vivienda que éste posea y que la transmisión se produzca como consecuencia de la imposibilidad del deudor de hacer frente al pago del crédito o préstamo hipotecario por circunstancias sobrevenidas o ajenas a su voluntad.

- Que la transmisión del inmueble se haya derivado de un procedimiento de ejecución hipotecaria o bien si con la entrega de la vivienda al acreedor hipotecario o a una filial de su grupo se salda total o parcialmente la deuda hipotecaria pendiente.

Esta propuesta se fundamenta en la experiencia obtenida a través de las quejas recibidas, que pone de manifiesto que las obligaciones tributarias actuales agravan la situación en la que se encuentran las personas que pierden su domicilio habitual por causas de sobreendeudamiento hipotecario y se alejan del criterio de justicia y de los principios previstos en el artículo 31 de la Constitución española.

Para poder exigir un tributo hay que poner de manifiesto capacidad económica

Por otra parte, y mientras no se apruebe una modificación legislativa de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales en el sentido mencionado anteriormente, el Síndic también ha propuesto a todos los ayuntamientos de Cataluña que establezcan medidas para no empeorar la situación en la que ya se

encuentran estas personas. Muchas entidades locales están llevando a cabo actuaciones en este sentido con el objetivo de evitar agravar más las circunstancias de las personas que han perdido la vivienda por no haber podido asumir sus obligaciones hipotecarias.

En este punto, hay que recordar que la Ley Reguladora de las Haciendas Locales no prevé que las ordenanzas puedan regular beneficios fiscales sobre la cuota del impuesto en los casos en que la transmisión de la vivienda

haya sido consecuencia de su pérdida porque no se ha podido continuar asumiendo las obligaciones hipotecarias. Por ello, y de acuerdo con el principio de reserva de ley para el establecimiento de beneficios fiscales establecido en el artículo 8 de la Ley General Tributaria, el Síndic ha destacado que la modificación legislativa en relación con este impuesto resulta totalmente necesaria, a pesar de que valora positivamente las actuaciones que están llevando a cabo los ayuntamientos.

AO 01197/2012

Dado el cobro del impuesto de plusvalía a las personas afectadas por ejecuciones hipotecarias, en el año 2012 el Síndic abrió una actuación para estudiar esta cuestión y recomendó una modificación legislativa de la Ley de Haciendas Locales para que las personas que hubiesen perdido su vivienda por no poder hacer frente al pago de las obligaciones hipotecarias estuviesen exentas de pagar el impuesto. Mientras no se aprobase esta modificación legislativa, el Síndic sugirió a los ayuntamientos que adoptasen medidas para no agravar la situación en la que se encuentran estas personas. En el seguimiento de esta actuación de oficio, el Síndic ha constatado que son muchos los ayuntamientos de Cataluña que están adoptando medidas, como por ejemplo la previsión de ayudas.

A.32. EL IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES Y LOS ERRORES EN LAS VALORACIONES CATASTRALES

Son varias las personas que se han dirigido al Síndic de Greuges para exponer que han estado pagando cuotas tributarias del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) por un importe superior al que les correspondía. La causa es que la base imponible de este tributo correspondía a un valor catastral calculado sobre datos incorrectos de sus fincas. Cuando se han dirigido a la Administración tributaria para solicitar el retorno de lo que habían pagado en exceso, la solicitud les ha sido desestimada.

El IBI es un impuesto de gestión compartida, en el que la gestión tributaria corresponde a los ayuntamientos y la gestión censal a la Dirección General del Catastro. Así pues, la Dirección General del Catastro remite a los ayuntamientos o entidades públicas gestoras la información catastral necesaria para la gestión, liquidación, recaudación e inspección de los tributos municipales y, consecuentemente, la Administración local, para practicar las liquidaciones tributarias, reproduce los datos catastrales facilitados por la Gerencia Regional del Catastro, de acuerdo con el artículo 77.5 del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (TRLRHL). Este hecho comporta que un error en el padrón catastral pueda afectar al recibo del IBI.

Para el cálculo de una liquidación no puede tenerse en cuenta un valor catastral erróneo

Las administraciones tributarias desestiman las solicitudes de devolución de ingresos indebidos en base a que la efectividad del nuevo valor catastral, a efectos fiscales, es aplicable a partir del año fiscal siguiente a la fecha en la que se otorga efectos a la resolución emitida por el Catastro. Normalmente, el Catastro procede a la rectificación de los datos mediante el procedimiento de enmienda de

discrepancias y la resolución que dicta tiene efectos desde el día siguiente al día en que se acuerda.

Sin embargo, el Síndic recuerda que el artículo 220.1 de la Ley General Tributaria (LGT) establece que “el órgano u organismo que haya dictado el acto o la resolución de la reclamación debe rectificar en cualquier momento, de oficio o a instancia del interesado, los errores materiales, de hecho o aritméticos, siempre y cuando no haya transcurrido el plazo de prescripción”.

Así pues, en respuesta a las quejas presentadas por los ciudadanos, el Síndic considera, por una parte, que la rectificación de los datos catastrales, cuando la causa es un error material, de hecho o aritmético, debe efectuarse siguiendo los procedimientos especiales de revisión, como por ejemplo el de rectificación de errores y el de revocación, establecidos en los artículos 220 y 219 de la LGT, y no por el procedimiento de subsanación de discrepancias establecido en el artículo 18 del Texto Refundido de la Ley Reguladora del Catastro Inmobiliario (TRLCI).

Cuando la modificación catastral es consecuencia de un error material, hay que revisar las liquidaciones tributarias emitidas y no prescritas

Por otra parte, considera que cuando la Administración rectifica un valor catastral como consecuencia de un error de hecho, material o aritmético, no puede tenerse en consideración el valor catastral erróneo en las liquidaciones tributarias. El valor catastral modificado en base a los datos correctos de las fincas debe retrotraerse a las liquidaciones tributarias emitidas y no prescritas, de acuerdo con el artículo 220.1 de la LGT. En este sentido, el Síndic ha sugerido que las corporaciones locales, en ejercicio de sus potestades tributarias,

adopten el criterio de aplicar el valor catastral modificado con efectos retroactivos a las liquidaciones tributarias emitidas y no prescritas, cuando la Administración con competencias catastrales rectifica el valor catastral como consecuencia de un error material, de hecho o aritmético.

Cabe decir que esta problemática también se plantea en el impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana. En este caso, para calcular la base imponible de este tributo también se tienen en cuenta los datos que constan en el Catastro, para el cual también son válidas estas consideraciones.

Queja 01318/2013

La promotora de la queja expone el desacuerdo con el Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona por haberle desestimado una solicitud de devolución de ingresos indebidos por lo que pagó en exceso en concepto del IBI de una finca de su titularidad, puesto que la base imponible se había calculado sobre unos datos erróneos que constaban en el Catastro. De las manifestaciones de la interesada, se desprendía que en ningún caso había existido una alteración real de la superficie o de los elementos de ésta, sino que se trataba de un error material en los datos catastrales que se habían tenido en cuenta para practicar las liquidaciones del IBI de los ejercicios anteriores al 2013.

En este caso, el Síndic recuerda que, de acuerdo con el artículo 220.1 de la LGT, “el órgano u organismo que haya dictado el acto o la resolución de la reclamación debe rectificar en cualquier momento, de oficio o a instancia del interesado, los errores materiales, de hecho o aritméticos, siempre y cuando no haya transcurrido el plazo de prescripción” y que, según la jurisprudencia, los errores materiales, de hecho o aritméticos son aquellos errores fácilmente identificables, sin necesidad de realizar ningún análisis jurídico. Por ello, el Síndic sugirió que se revisase la decisión tomada y se acordase estimar la solicitud de devolución de ingresos indebidos presentada por la interesada, siempre y cuando el error producido fuese consecuencia de un error de hecho. Esta sugerencia fue aceptada por el Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 04740/2013
Finalizada

Efectos fiscales de la rectificación del valor catastral cuando la causa es un error material, de hecho o aritmético

A raíz de las numerosas quejas recibidas por las desestimaciones de las solicitudes de devolución de los importes satisfechos indebidamente correspondientes al impuesto sobre bienes inmuebles (IBI) y el impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU), el Síndic abre una actuación de oficio para estudiar los procedimientos utilizados por la Administración para el retorno de este importe.

■ POLÍTICAS TERRITORIALES

A.33. LAS MOLESTIAS POR RUIDOS Y LICENCIAS AMBIENTALES: LOS ESPACIOS DE OCIO NOCTURNO

Las quejas de vecinos de locales de ocio nocturno son una constante, tanto por las molestias de ruidos que causa este tipo de establecimientos como por las que causan sus clientes a la salida de los locales.

La Ley 11/2009, del 6 de julio, de regulación administrativa de los espectáculos públicos y las actividades recreativas, establece que es obligación de los organizadores y de los titulares de los establecimientos llevar a cabo el espectáculo público o la actividad recreativa de acuerdo con la autorización o la licencia correspondiente. Y corresponde a la Administración controlar e inspeccionar los establecimientos que haya autorizado y, con más motivo, cuando determinados locales son objeto reiterado de quejas por parte de los vecinos. En definitiva, la Administración debe asegurarse de que se cumplen las condiciones para las cuales se otorgó la licencia, y también de los horarios de apertura y de cierre de este tipo de establecimientos.

El ejercicio de actividades de ocio nocturno no debe ir en detrimento del derecho al descanso de los vecinos

A todos los efectos, los locales de ocio nocturno pueden causar molestias de ruidos como consecuencia de un aislamiento acústico deficiente o por un exceso de volumen de la música. Por su parte, los clientes de estos establecimientos generan molestias de ruidos y de otro tipo cuando salen al exterior del establecimiento, ya sea cuando cierra el local o cuando salen a fumar. Los gritos en la calle, el abandono de vasos y botellas en el exterior de los locales, el consumo de estupefacientes y alcohol y los orines en la vía pública son una muestra de las molestias que denuncian los vecinos.

La percepción generalizada de los vecinos afectados es que la actuación de la Administración no es suficientemente contundente para poner fin a este tipo de conductas y que tanto las personas que las provocan como los titulares de los establecimientos quedan impunes.

El Síndic ha constatado que ante las quejas vecinales por las molestias que causan los clientes de los locales de ocio nocturno a menudo los agentes de la autoridad se desplazan al lugar de los hechos, ya que son conocedores de la problemática existente, y levantan actas de infracciones que en algunos casos pueden convertirse en expedientes sancionadores. En algunos casos, la Administración dicta órdenes de cese temporal de las actividades cuando se producen incumplimientos graves de la normativa, ya sea la de espectáculos públicos o actividades recreativas, la de contaminación acústica o las ordenanzas municipales. También llevan a cabo controles y actuaciones disuasorias, a pesar de que no tienen la efectividad deseada por los vecinos, que no es otra que poder gozar del derecho al descanso. Las personas afectadas constatan que cada fin de semana se repite la situación, sin que se vislumbre una solución al problema.

Así pues, se pone de manifiesto que a menudo el derecho al descanso de los vecinos entra en colisión con el ejercicio de las actividades de ocio nocturno.

Por su parte, la Ley 11/2009, del 6 de julio, de regulación administrativa de los espectáculos públicos y las actividades recreativas, establece que las administraciones a las cuales la ley atribuye competencias, sin perjuicio de las acciones sancionadoras que correspondan, deben ofrecer actuaciones y servicios de mediación entre consumidores de ocio y titulares de establecimientos abiertos al público y las personas que viven cerca, a fin de resolver por esta vía situaciones de conflicto vecinal y de evitar riesgos para la convivencia.

Los ayuntamientos deben intensificar el control administrativo y policial en los lugares donde se ubican los locales de ocio nocturno

En definitiva, tanto las administraciones competentes como las personas responsables de los establecimientos deben garantizar la convivencia ordenada entre los espectadores, participantes y usuarios de estos establecimientos y el resto de ciudadanos, especialmente los que viven cerca de los

lugares donde se llevan a término estas actividades, con pleno respeto a los derechos de estas personas.

La Ley también establece una serie de obligaciones para los espectadores y usuarios de los espectáculos públicos y las actividades recreativas, al igual que hace con los organizadores y titulares de dicho tipo de actividades. En concreto, los usuarios de las actividades recreativas tienen la obligación de adoptar una conducta, a la entrada y a la salida del establecimiento, que garantice la convivencia entre los ciudadanos y no perturbe el descanso de los vecinos y de no dañar el mobiliario urbano que se halle en el entorno donde se lleva a cabo el espectáculo o la actividad.

Sin embargo, a menudo los clientes incumplen sus obligaciones. Por este motivo, el Síndic ha destacado la importancia de reforzar la presencia de efectivos policiales en las zonas conflic-

tivas, tanto con equipos de paisano como uniformados. Y también programar y reforzar la presencia uniformada en la calle para disuadir y erradicar conductas incívicas que pueden ser constitutivas de ilícitos penales o administrativos.

El Síndic también ha recordado a la Administración que es preciso mantener e intensificar la vigilancia y el patrullaje en las zonas donde se ubican los locales causantes de las molestias y, en particular, en los puntos y horarios en que existe mayor presencia de clientes en la calle y se puede provocar más molestias a los vecinos.

Incoar expedientes sancionadores al titular de la actividad cuando se constate incumplimientos de la normativa de espectáculos públicos y actividades recreativas y de las ordenanzas municipales, y organizar y efectuar controles de alcoholemia y de estupefacientes son otras de las propuestas que ha formulado el Síndic.

Queja 08305/2012

Un vecino de la calle Beethoven de Barcelona expone las molestias que hace tiempo que sufren en el barrio como consecuencia de la concentración de gente en aquella zona durante las noches. En concreto, las molestias denunciadas se derivan de las actividades que desarrollan dos establecimientos de pública concurrencia.

Una vez estudiada la queja, el Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que es preciso reforzar la presencia de efectivos policiales en aquella zona, mantener e intensificar la vigilancia y el patrullaje en los puntos y horarios en que hay mayor presencia de clientes en la calle y se pueden provocar más molestias a los vecinos, incoar expedientes sancionadores a los clientes de los locales de ocio que deriven de las denuncias interpuestas tanto por la Guàrdia Urbana como por los Mossos d'Esquadra, y organizar y efectuar controles de alcoholemia y de estupefacientes.

Queja 01970/2013

Unos vecinos del barrio de Gràcia de Barcelona exponen las molestias que sufren como consecuencia del funcionamiento de un local de ocio nocturno, por los ruidos que esta sala provoca y también por la actitud incívica de la gente que se concentra alrededor del local.

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Barcelona que planifique convenientemente los servicios y refuerce la dotación policial de la zona en función de la programación de la sala, si va dirigida a algún público que se prevé a priori más conflictivo. También, le ha sugerido que se programe y se refuerce la presencia uniformada en la calle, aparte de las patrullas con equipos de paisano, y que se incoen expedientes sancionadores, a partir de las denuncias abiertas tanto por la Guàrdia Urbana como por los Mossos d'Esquadra, a los clientes del local de ocio y al titular de la actividad cuando se constaten incumplimientos de la normativa de espectáculos públicos y actividades recreativas y de las ordenanzas municipales.

A.34. LOS ALBERGUES ILEGALES

En el *Informe al Parlamento 2012* se dedicó un epígrafe a tratar las molestias provocadas por viviendas de uso turístico. Este año, también se han recibido quejas en que se denuncian casuísticas próximas a las de las viviendas de uso turístico. En concreto, es preciso remarcar, por su relevancia, la denuncia presentada por una asociación turística, relativa a la proliferación de albergues ilegales o que actúan de manera fraudulenta en la ciudad de Barcelona. Esta queja fue precedida de las correspondientes denuncias ante las diversas administraciones con relación a los establecimientos de alojamiento que actúan como albergues juveniles sin las licencias y autorizaciones pertinentes.

Dentro del abanico de establecimientos que ofrecen servicios turísticos, están los albergues de diseño y de nueva generación que se pueden llamar *albergues urbanos*, sobre todo en la ciudad de Barcelona, que si bien quedan amparados bajo la normativa de albergues juveniles, han desnaturalizado su idea inicial.

Es conveniente diferenciar el albergue juvenil del albergue turístico

Los albergues juveniles están perfectamente definidos por la Ley 38/1991, de 30 de diciembre, de Instalaciones Destinadas a Actividades con Niños y Jóvenes, y por el Decreto 140/2003, de 10 de junio, de aprobación del Reglamento de instalaciones destinadas a actividades con niños y jóvenes. Otra conceptualización merecen los albergues turísticos, que son una gran parte de los ubicados en la ciudad de Barcelona, pese a que también están dentro del ámbito de aplicación de esta ley.

Para poner en funcionamiento cualquier instalación destinada a actividades con niños y jóvenes, es preciso solicitar la comunicación previa a la administración competente, acompañada de una declaración responsable en que se

manifieste el cumplimiento de los requisitos que establece la normativa. Con la legislación existente actualmente, entran en juego diferentes administraciones hasta el otorgamiento final de la licencia. En concreto, las comunicaciones previas las gestionan los distritos del Ayuntamiento de Barcelona y el Consejo Comarcal del Barcelonès (que tiene delegadas las competencias en materia de juventud), este último, en lo que concierne a la autorización sectorial en el caso del municipio de Barcelona.

Apesar de la disparidad de administraciones que entran en juego en el proceso de otorgamiento de la licencia, el Síndic ha constatado la coordinación entre las que están implicadas, las cuales comparten información, inspecciones y actuaciones administrativas, cada una dentro del ámbito de sus posibilidades y competencias.

La actividad de un albergue ilegal puede suponer un riesgo para la seguridad de sus clientes

Sin embargo, el Síndic considera que las administraciones deben actuar con más contundencia y deben adoptar las medidas cautelares pertinentes para no permitir que los albergues ilegales o que ejercen su actividad excediendo de la licencia que tienen otorgada mantengan el establecimiento abierto al público por el riesgo que comporta para la seguridad del usuario.

En cualquier caso, toda actividad destinada a acoger a personas, sean niños o adultos, vayan solos o en grupo, debe garantizar a sus huéspedes las condiciones de seguridad exigidas por la normativa. Por este motivo, el Síndic considera importante que las administraciones adopten con agilidad las medidas necesarias para comprobar que estas instalaciones cumplen la normativa. En el caso de actividades ilegales, la única forma de poder constatar que no hay riesgo para la seguridad de las personas es llevando a cabo inspecciones y dictando la orden de

cierre correspondiente hasta que esta actividad se haya legalizado.

La definición de *albergue juvenil* recogida en la normativa sobre instalaciones destinadas a actividades con niños y jóvenes es única, y no distingue en cuanto a los requisitos que deben cumplir en función de si la instalación está ubicada en zonas rurales, de montaña o en zonas urbanas. En definitiva, las condiciones técnicas (seguridad, suministro de agua, residuos, instalaciones calefacción, agua, gas, etc.) son las mismas, sin diferenciar las particularidades o necesidades que puedan tener los albergues ubicados en uno u otro lugar.

Por este motivo, el Síndic considera que es preciso definir qué es un *albergue* en función de su situación geográfica (albergues urbanos, albergues de montaña, albergues juveniles), y también en virtud de las características técnicas que deba cumplir la instalación en el entorno donde se ubique.

Y, finalmente, cabría considerar la especificidad de los albergues existentes en la ciudad de Barcelona, a efecto de regular una categoría de albergues como son los turísticos, y se debería valorar bajo qué regulación y qué marco competencial deberían quedar incluidos.

Queja 01404/2013

La Asociación Catalana de Albergues Turísticos (ACATUR) presentó una queja para exponer la proliferación de albergues ilegales o que actúan de manera fraudulenta en la ciudad de Barcelona. Según la información aportada, desde que se constituyó, ACATUR ha presentado un total de 73 denuncias contra establecimientos de alojamiento en Barcelona que actúan como albergues juveniles sin las licencias y las autorizaciones pertinentes.

Una vez analizada la información facilitada por las diferentes administraciones con competencias en este sector, el Síndic les formuló una serie de recomendaciones, entre las que destacan la necesidad de definir qué es un *albergue* en función de su ubicación geográfica y la regulación de una categoría específica como son los albergues turísticos.

A.35. CONSIDERACIONES CON RELACIÓN A LA INFORMACIÓN AMBIENTAL

Durante el año 2013 el Síndic ha recibido diversas quejas referidas a la falta de acceso a la información en materia de medio ambiente por parte de personas jurídicas y de particulares. En el *Informe al Parlamento 2011* ya se incluyó un epígrafe dedicado a los derechos de información y de participación ciudadana en el ámbito del medio ambiente.

Se trata de una problemática recurrente, en que los ciudadanos que se dirigen al Síndic de Greuges manifiestan su percepción de que las administraciones les vulneran el derecho a recibir información ambientalmente relevante, sea porque les afecta directamente o porque puede tener consecuencias sobre una colectividad o un interés sobre un grupo determinado.

La Administración debe hacer un mayor uso de nuevas tecnologías para contribuir a la rápida difusión de la información relevante de qué dispone

El derecho de acceso a la información recogido en la Ley 27/2006, de 18 de julio, reguladora del derecho de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente, se concreta, entre otros, en el hecho de acceder a la información ambiental en poder de las autoridades públicas o en el de otros sujetos en su nombre, sin la obligación de declarar un interés determinado. También, se concreta en el derecho de los ciudadanos a ser asistidos en la investigación de información y de recibirla dentro de los plazos que establece la normativa: un mes, a todos los efectos, o dos meses si el volumen y la complejidad de la información hacen que sea imposible cumplir el plazo indicado. Y, asimismo, el derecho a conocer los motivos por los que no se les facilita la información o no se les facilita en la forma o formato solicitados.

Tal y como se recogió en el Código de Buenas Prácticas Administrativas aprobado por el Síndic, el uso de los medios electrónicos en la tramitación del procedimiento simplifica el acceso y el conocimiento del estado de la tramitación del expediente por la persona interesada, pero no puede implicar un relajamiento de la Administración en lo que concierne a la obligación de actuar respetando las garantías y los requisitos previstos en cada procedimiento. Así, con relación a una solicitud de información ambiental referida a un proyecto de restauración y revalorización en áreas rurales, objeto de subvención FEDER, la Administración nunca denegó al peticionario el acceso a la información, pero obligó a la entidad solicitante de esta información a desplazarse a kilómetros de distancia de su residencia. Sin embargo, el peticionario no cuestionó la decisión de la Administración.

Precisamente, la Ley 26/2006, de 18 de julio, enumera como obligación de las autoridades públicas fomentar el uso de las tecnologías de la información y de las telecomunicaciones para facilitar el acceso de la información. Por lo tanto, no parece una buena práctica administrativa el hecho de obligar al peticionario de información ambiental a desplazarse a una distancia considerable cuando existen soluciones, como por ejemplo las que ofrecen las nuevas tecnologías, para poner a su alcance esta información.

Las buenas prácticas administrativas facilitan el ejercicio del derecho de acceso a la información en materia ambiental

Con relación al uso de las nuevas tecnologías, y en el ámbito de la difusión por parte de las autoridades públicas de la información ambiental, la ley mencionada determina unas obligaciones específicas, entre las que destaca el hecho de que las autoridades públicas adopten las medidas oportunas para asegurar la progresiva difusión de la información ambiental y su puesta a disposición del público de la forma más rápida y sistemática posible.

El Código de Buenas Prácticas Administrativas elaborado por el Síndic determina que la Administración debe tomar las medidas necesarias para hacer pública la máxima información en su poder, para promover la transparencia y procurar la participación informada de las personas en cuestiones de interés público.

Con motivo del análisis de la publicación de un anuncio de información pública en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* (DOGC), relativo a un cambio sustancial de una autorización ambiental, se ha constatado que el título no era bastante indicativo de la sujeción del expediente al trámite de evaluación de impacto ambiental, pese a que se identificaba la autorización ambiental que amparaba la solicitud.

Por este motivo, el Síndic ha sugerido al Departamento de Territorio y Sostenibilidad

que valore la conveniencia de aprobar y hacer públicos unos criterios o unas pautas para la publicación de los anuncios de información pública que se hagan en el DOGC o en otros diarios o boletines para que en el título del anuncio se incluya la mención “modificación sustancial” cuando se trate de un trámite de esta relevancia o la mención “evaluación de impacto ambiental” cuando sea necesario efectuar una nueva. Todo ello con el objetivo de garantizar una mayor participación pública a la hora de formular alegaciones y observaciones en supuestos que pueden tener una incidencia ambiental relevante.

El Síndic de Greuges considera que, a pesar de que no existe una actuación irregular, la adopción de buenas prácticas administrativas es una forma de contribuir al pleno ejercicio de los derechos de los ciudadanos a la participación pública en materia de medio ambiente.

Quejas 07733/2012 y 07734/2012

La Asociación Colectivo Bosque Verde formuló una queja porque consideraba que un anuncio de información pública publicado en el *Diario Oficial de la Generalitat de Catalunya*, relativo a un cambio sustancial de una autorización ambiental, no era suficientemente indicativo de la sujeción del expediente al trámite de evaluación de impacto ambiental.

Una vez analizada la información facilitada por la Administración, el Síndic sugirió al Departamento de Territorio y Sostenibilidad la conveniencia de aprobar y hacer públicos unos criterios o pautas para la publicación de los anuncios de información pública que se hagan en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* o en otros boletines, para garantizar una participación pública mayor a la hora de formular alegaciones y observaciones en supuestos que pueden tener incidencia ambiental. La Administración aceptó la sugerencia efectuada por el Síndic.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 07090/2013
En tramitación

Crisis sísmica frente al Delta del Ebro debido a las inyecciones de gas en el depósito Castor

A raíz de los movimientos sísmicos producidos por las inyecciones de gas en el almacén submarino situado en el delta del Ebro, el Síndic abre una actuación de oficio para pedir que se tomen las medidas oportunas a fin de paralizar este proyecto mientras se investiga a fondo la causa de los terremotos y que se informe a las administraciones afectadas de las posibles consecuencias para las personas y el medio ambiente.

A.36. LAS URBANIZACIONES CON DÉFICITS

La falta de servicios en las urbanizaciones ilegales vulnera el derecho a una vivienda digna y adecuada reconocido en el artículo 47 de la Constitución: “Todos los españoles tienen derecho a una vivienda digna y adecuada. Los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho [...]”.

El Síndic consideró que era necesario hacer una reflexión sobre los obstáculos que dificultan o impiden la regularización de las urbanizaciones con déficits y buscar líneas de actuación que contribuyan a superarlos. Con el objetivo de hacer este análisis, el Síndic constituyó un grupo de trabajo formado por personas de diferentes ámbitos que tienen contacto o experiencia en esta problemática. Así, formaron parte de este grupo de expertos representantes de la Diputación de Barcelona, la Asociación Catalana de Municipios, la Federación de Municipios de Cataluña, el Colegio de Abogados de Barcelona, la Escuela Técnica Superior de Arquitectura, la Universidad Internacional de Cataluña, el Departamento de Geografía de la Universidad Autónoma de Barcelona y un grupo representativo de alcaldes y técnicos municipales.

La falta de servicios en las urbanizaciones vulnera el derecho constitucional a una vivienda digna y adecuada

Este grupo aportó información y reflexiones relevantes que en su mayoría sirvieron para formular una serie de recomendaciones en el marco de la actuación de oficio 02093/2013 del Síndic de Greuges. Entre estas recomendaciones destacan las siguientes:

1. Es preciso crear un catálogo de las urbanizaciones con déficits. La creación de un catálogo de las urbanizaciones existentes en Cataluña que abarque toda la información posible, elaborado conjuntamente por la Generalitat, los ayuntamientos y otros orga-

nismos o entidades que disponen de información sería de gran utilidad para que las administraciones competentes afrontasen el problema de las urbanizaciones con déficits en los respectivos términos municipales.

2. Se debe flexibilizar la normativa urbanística para adaptarla a las necesidades y circunstancias de cada urbanización. Ésta flexibilización se debería llevar a cabo con la máxima cautela para evitar la especulación o el enriquecimiento injusto de los promotores originarios que han incumplido sus obligaciones urbanísticas.

3. Sería útil crear una comisión de evaluación y gestión de la problemática de las urbanizaciones. A imagen de la Comisión para la Gestión del Fondo de Fomento del Programa de Barrios y Áreas que requieren atención especial, prevista en la Ley 2/2004 (art. 9), esta comisión podría estar integrada, de manera paritaria, por una representación del Gobierno de la Generalitat, las entidades municipalistas y los colegios profesionales (Colegio de Arquitectos, Colegio de Abogados, Colegio de Arquitectos Técnicos). También podrían ser invitadas a asistir las empresas y agencias responsables de los suministros básicos (Agencia Catalana del Agua, empresas eléctricas, empresas de telecomunicaciones).

La rigidez de la normativa urbanística no permite resolver la singularidad de los problemas de cada urbanización

4. Respecto del Registro de la propiedad, se debería intensificar la colaboración entre los ayuntamientos, la Generalitat y los registradores de la propiedad y fomentar una interpretación de la legislación reguladora de la inscripción registral de los derechos de propiedad sobre parcelas o edificaciones en situación irregular que limite los supuestos de bloqueo registral o prohibición de inscribir estos derechos a los estrictamente imprescindibles para la protección de la seguridad de las personas, la protección del medio ambiente y el mantenimiento o restablecimiento de la legalidad urbanística.

5. Se debería potenciar el uso del planeamiento supramunicipal como herramienta para agrupar los intereses y las necesidades de urbanizaciones situadas en los límites municipales a fin de racionalizar la gestión de servicios en zonas fronterizas, en un intento de abaratar costes.

6. Para reforzar estas medidas, sería conveniente fomentar la participación activa, comprometida y responsable del conjunto de propietarios de las urbanizaciones en proceso de regularización.

Un catálogo de urbanizaciones con déficits sería una herramienta útil para afrontar de forma realista y práctica el problema

7. Mediante los instrumentos de planeamiento ya previstos por la Ley, se deben buscar soluciones imaginativas para que estas urbanizaciones puedan alcanzar unos niveles

adecuados de calidad de vida y sostenibilidad ambiental. Una vez evaluadas las necesidades de cada urbanización y determinadas las características físicas, sociales y económicas que la definen, se podrán estudiar las formas de hacerlas más sostenibles y, mediante una renovación del planeamiento, prever las actuaciones futuras para canalizar el próximo ciclo de crecimiento en favor de la regeneración de las urbanizaciones.

8. La Generalitat, en ejercicio de sus competencias en materia de energía, debe prestar ayuda tanto a los ayuntamientos como a los propietarios en sus relaciones con las empresas suministradoras de servicios.

9. Se debe estudiar la posibilidad de admitir otros sistemas de depuración, diferentes a la implantación de estaciones de depuración de aguas residuales, que sean más baratos, sostenibles y ecológicos.

Para dar impulso al cumplimiento de estas recomendaciones, y con el fin de hacer el seguimiento de las actuaciones de la administración competente, el Síndic fijó un plazo de seis meses para concretar con la Administración y los actores políticos las medidas a adoptar y el programa de aplicación de éstas.

A.37. LA TITULARIDAD Y CONSERVACIÓN DE LOS CAMINOS RURALES

Uno de los problemas que con más frecuencia llega al Síndic en materia de movilidad es la falta de conservación y de mantenimiento de los caminos rurales por parte de los ayuntamientos.

Cuando se trata de caminos de titularidad pública, el Síndic recuerda a las entidades locales competentes que, de acuerdo con lo que dispone el artículo 93.1 del Decreto 336/1988, de 17 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento del patrimonio de los entes locales “la titularidad de los bienes comporta la obligación de conservarlos y mejorarlos”. Asimismo, se debe tener presente que la Administración deberá responder patrimonialmente de cualquier daño que se pueda causar a las personas o a sus bienes debido al mal estado de un camino público, de acuerdo con lo que prevé el artículo 106.2 de la Constitución y la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Actualmente muchos municipios han de establecer un orden de prioridades en las obras de reparación de los caminos para poder integrarlas en los presupuestos municipales. En este caso, es preciso que el ayuntamiento establezca los criterios que rigen el orden de las actuaciones y el calendario previsto para realizarlas.

Sin embargo, no siempre es clara la titularidad de los caminos. Las dudas se plantean cuando se trata de caminos antiguos cuyo mantenimiento ha venido siendo asumido por los ayuntamientos. En los momentos actuales de crisis económica, los servicios municipales se cuestionan si el ayuntamiento es realmente el propietario del camino y, por lo tanto, si le corresponde o no la obligación de mantenerlo (Q 06362/2013).

Los municipios deben mantener en buenas condiciones sus caminos rurales

Según el Código Civil español, los caminos son bienes de dominio público mientras se destinen a un uso público (artículos 339 y 344). Son necesarios dos requisitos para considerar un camino de dominio público; que esté destinado a un uso público y que la administración titular haya adquirido la propiedad en cualquiera de las formas admitidas por ley (cesión, expropiación, permuta o compra). Ahora bien, cuando se trata de caminos antiguos, la forma más habitual de adquisición es la prescripción inmemorial o la usucapión. La Administración adquiere un camino por usucapión cuando un camino privado se ha sometido a un uso público y la Administración actúa como propietaria de forma manifiesta, pacífica (es decir, no coactiva) y durante un periodo de veinte años ininterrumpidamente.

Los ayuntamientos deberían tener debidamente inventariados sus caminos

Pero hay que tener en cuenta que sobre un camino de titularidad privada puede existir una servidumbre de paso, la cual debe constar expresamente en un título (acuerdo o sentencia judicial) o estar impuesta por la ley. Consecuentemente, un camino puede ser privado y tener un uso público.

Si la Administración no tiene en su poder un título de adquisición del camino, el problema principal que se plantea es cómo se puede probar que un camino es público o continúa siendo privado. Tanto particulares como Administración suelen aportar como prueba de sus reivindicaciones lo que consta en el Catastro.

En cuanto a las fichas catastrales, es preciso recordar que en el Catastro antiguo se identificaban los caminos, pero no se les asignaba ninguna titularidad. Durante los años noventa se elaboró un nuevo catastro en el cual se asignó mecánicamente la titularidad pública municipal a todos los caminos que el mapa parcelario antiguo representaba con doble trazo continuo y segregándolo de las parcelas vecinas. Ahora bien, a pesar de que las atribuciones de titularidad que contiene pueden ser arbitrarias, en tanto que no son el resul-

tado de una investigación, la inscripción es una prueba *iuris tantum*. Por lo tanto, para poder modificarla, es preciso que el ayuntamiento certifique que no se trata de un bien de dominio público (Q 04289/2010).

El artículo 222 del Texto Refundido de la Ley Municipal y de Régimen Local obliga a los ayuntamientos a disponer de un inventario de sus bienes, de dominio público o patrimoniales, derechos y valores mobiliarios. Parece, pues, que la inscripción de un camino en el inventario municipal sería una prueba definitiva de la titularidad pública, pero el inventario sólo acredita la destinación del camino inventariado al uso público. Por otra parte, el hecho de que un camino no esté inventariado no demuestra que sea privado. A pesar de ello, el inventario es un instrumento indispensable para que los ayuntamientos ejerzan las competencias que la Ley otorga a los municipios para la defensa de los caminos públicos.

En caso de duda sobre la titularidad de un camino se debe instruir un expediente de investigación

Una de las prerrogativas de los entes locales respecto de sus bienes es la acción investigadora. Los entes locales tienen la facultad de investigar la situación de los bienes y

derechos que se supongan de su propiedad con el fin de determinar la titularidad de éstos (art. 134, Reglamento del Patrimonio de los Entes Locales). En los casos en que el ayuntamiento duda de la titularidad de un camino, debe ejercer esta prerrogativa e instruir un expediente que incluya todas las pruebas a su alcance, provenientes de fuentes administrativas, notariales o, incluso, llegado el caso, literarias, y en el que puedan participar los propietarios de las fincas afectadas (Q 05557/2012).

Es importante una buena gestión de los caminos municipales por parte de los ayuntamientos en la medida en que los caminos vecinales hacen posible la movilidad cuando los desplazamientos son obligados por razón de residencia, trabajo y acceso a equipamientos sanitarios, educativos, comerciales o administrativos situados en los núcleos urbanos. Asimismo, los caminos rurales tienen un papel relevante en las explotaciones agrarias y forestales. A estas funciones tradicionales se han añadido otras nuevas como la movilidad asociada a la explotación de nuevos recursos naturales (producción de energía), a situaciones de emergencia y de protección civil (prevención y lucha contra el fuego, lluvias, etc.) y, finalmente, al ocio. En cualquier caso, es preciso entender que la buena gestión de los caminos municipales implica tanto la investigación de la titularidad, los límites y la defensa como una adecuada política de conservación y mantenimiento.

Queja 06362/2013

Se trata de un camino que sufrió daños a consecuencia de las lluvias torrenciales del mes de junio en la Vall d'Aran. Las personas interesadas han reclamado tanto a la Entidad Municipal Descentralizada de Àreu como al Ayuntamiento de Alins que lo arreglen.

Estas administraciones dudan de que el camino sea público y, por lo tanto, su reparación no entra dentro de sus prioridades. A pesar de que han consultado a los vecinos sobre la titularidad del camino, no se ha instruido formalmente un expediente de investigación. El Síndic de Greuges recomienda que se inicie un expediente en cuya tramitación puedan participar las personas interesadas aportando las pruebas que consideren convenientes. Asimismo, es preciso que este expediente finalice con una resolución expresa y motivada para que los promotores de la queja puedan recurrirla en el supuesto de que no estén de acuerdo.

A.38. RESPONSABILIDAD DE LOS AYUNTAMIENTOS EN EL OTORGAMIENTO DE LA LICENCIA DE PRIMERA OCUPACIÓN

El Síndic continúa recibiendo quejas de personas que han construido o adquirido viviendas que, a pesar de tener concedida licencia de primera ocupación, no se pueden conectar al suministro eléctrico definitivo porque no se ha ejecutado la urbanización del sector.

Una vez finalizada la edificación, el conflicto se plantea cuando la compañía suministradora advierte al usuario que para formalizar el contrato definitivo él mismo debe realizar las obras de infraestructura eléctrica en la calle. Estas instalaciones están incluidas en las obras de urbanización del sector y, por lo tanto, corresponde realizarlas al ayuntamiento o a la junta de compensación, no a la persona que solicita el contrato.

De hecho, la falta de servicios urbanísticos no ha sido impedimento para que los ayuntamientos hayan otorgado y otorguen licencias para construir viviendas. Por regla general, sólo se puede permitir la edificación en los terrenos que tengan la condición de solar porque disponen de todos los servicios urbanísticos. Excepcionalmente se permite la concesión de licencias de edificación en el caso de que el terreno de que se trate esté incluido en un polígono de actuación urbanística (art. 41.1 del Decreto legislativo 1/2005, de 26 de julio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Urbanismo) y se den determinadas condiciones.

La licencia de primera ocupación sólo se puede conceder cuando técnicamente es posible conectarse a los suministros básicos

El Reglamento de la Ley de Urbanismo, aprobado por el Decreto 305/2006, de 18 de julio, establece los requisitos para poder otorgar

licencia de obras condicionada a la simultaneidad de las obras de urbanización:

- Que la aprobación definitiva del proyecto de reparcelación sea firme o, si la reparcelación es innecesaria, se hayan formalizado las cesiones obligatorias y gratuitas de terrenos.
- Que estén ejecutadas las obras básicas o se ejecuten simultáneamente (nivelación de calles, red de saneamiento, redes de suministro de agua, electricidad y telecomunicaciones).
- Que la persona interesada se comprometa por escrito en el momento de solicitar la licencia a no hacer uso de la edificación hasta la finalización de las obras de urbanización.
- Que la persona interesada deposite fianza para garantizar la ejecución simultánea de las obras de urbanización que le correspondan.

En los casos planteados en el Síndic no hay ni proyecto de reparcelación, ni proyecto de urbanización, no existe ningún tipo de obra urbanizadora y ni tan solo se han realizado todas las cesiones obligatorias. Con todo, la vivienda se construye con licencia de obras y, una vez finalizada, obtiene la licencia de primera ocupación correspondiente.

Ya se ha recogido en informes anteriores el recordatorio del Síndic a diversos ayuntamientos sobre la doble finalidad de las licencias de primera ocupación: la acreditación de que la obra ejecutada se corresponde con el proyecto aprobado o las modificaciones posteriores y las condiciones impuestas y de que la edificación está en condiciones de uso. Además, en los casos de edificación simultánea a la ejecución de la urbanización, la licencia de primera ocupación acredita, en concreto, que se han cumplido los requisitos mencionados anteriormente.

El artículo 91 del Reglamento de Obras, Actividades y Servicios de los Entes Locales, aprobado por el Decreto 179/1995, de 13 de junio, al regular el procedimiento para otorgar las licencias de primera ocupación, señala que el facultativo director

de la obra debe adjuntar a la solicitud de licencia de primera ocupación un certificado en el cual se acredite que las obras se han realizado de acuerdo con el proyecto aprobado y que la edificación está en condiciones de ser utilizada. Sin embargo, según el citado artículo 91, el servicio técnico municipal debe efectuar una inspección, con carácter previo a la concesión de la licencia de primera ocupación, para comprobar que la edificación se ajusta al proyecto aprobado y a las condiciones fijadas por la licencia.

Los ayuntamientos son responsables de permitir el uso de viviendas que no disponen de los servicios básicos

Según una sentencia reciente del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña (01348/2012, de 5 de diciembre), cuando un ayuntamiento otorgue la licencia de primera ocupación sobre la base de un informe técnico favorable erróneo, el propio ayuntamiento debe responder patrimonialmente de los daños causados por la concesión de una licencia de primera ocupación improcedente.

El Síndic considera que en casos como el que es objeto de esta sentencia, el ayuntamiento es el responsable de que la vivienda no se pueda conectar a la red de suministro eléctrico, porque:

- ha permitido la construcción de una vivienda, a pesar de que no concurrían las circunstancias que permiten excepcionalmente edificar en terrenos que no disponen de servicios urbanísticos básicos;
- ha otorgado la licencia de primera ocupación y ha autorizado el uso de una vivienda que no cumple las condiciones para ser utilizada.

A estas causas de responsabilidad se puede añadir una tercera que se produce cuando la falta de ejecución de la urbanización se puede imputar al ayuntamiento. Hay que tener en cuenta que corresponde a los ayuntamientos la titularidad de la gestión urbanística, como actividad de ejecución del planeamiento municipal. Por lo tanto, también les corresponde la dirección y el control del proceso urbanístico en representación del interés general municipal (AO 06796/2013).

De acuerdo con esta responsabilidad, el Síndic ha recomendado a los ayuntamientos afectados que gestionen con la compañía la solución del problema de las personas afectadas, cuando menos de manera provisional, y que asuman los costes (Q 03451/2011).

Queja 03451/2011

La persona interesada construyó una casa con licencia de obras en la urbanización Mas Pere, de Calonge. Una vez finalizada, obtuvo la licencia de primera ocupación. Cuando se dirigió a Endesa para contratar definitivamente el suministro eléctrico, la empresa la advirtió que tenía que pagar la ejecución del tendido de la línea soterrada desde el punto más próximo donde llega la red hasta su parcela.

El proceso de regularización de Mas Pere se encuentra en tramitación desde hace muchos años y actualmente aún está pendiente de aprobación el proyecto de reparcelación. Aún no se prevé cuando podrán comenzar las obras de urbanización.

El Síndic ha recomendado al Ayuntamiento de Calonge que, de acuerdo con la responsabilidad que le corresponde por haber legalizado la vivienda, aplique a su cargo las medidas adecuadas para que se pueda conectar a la red de suministro eléctrico y la persona interesada pueda suscribir el contrato definitivo con Endesa.

A.39. INTERVENCIÓN DE LOS AYUNTAMIENTOS EN LOS PROBLEMAS DE ESTACIONAMIENTO

Durante este año han llegado al Síndic diversas quejas por problemas relativos al aparcamiento en municipios pequeños o urbanizaciones. Estas quejas están motivadas por que el ayuntamiento no sanciona lo que las personas interesadas consideran infracciones en materia de circulación.

Hasta ahora estas zonas no presentaban problemas de espacio para estacionar y los conflictos sobre esta cuestión se podían gestionar en el ámbito de las relaciones vecinales, por lo que no había habido necesidad de una normativa reguladora del aparcamiento en la calle en localidades pequeñas y urbanizaciones. Ahora bien, esta ausencia de regulación provoca que cuando se producen conflictos que no se pueden resolver entre vecinos se reclame la intervención del ayuntamiento, en ejercicio de sus funciones coercitivas.

Los ayuntamientos son competentes para regular el aparcamiento de vehículos en las calles

En la mayor parte de los casos planteados, el Síndic comprueba que el ayuntamiento no permanece inactivo ante las denuncias. Los servicios municipales intervienen, atienden a los interesados, les dan respuesta expresa e incluso intentan mediar para resolver el conflicto vecinal existente (Q 04954/2013). Pero en la mayoría de casos los ayuntamientos no disponen de ordenanza reguladora del estacionamiento o de la entrada de vado ni tampoco de los efectivos para poder sancionar las infracciones.

A pesar de que en estos casos el asunto objeto de queja es más un problema de convivencia entre personas privadas que una cuestión de interés general, el Síndic recuerda al Ayuntamiento que es competencia de los municipios ordenar el tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas (art. 66.3.b Decreto Legislativo 2/2003,

de 28 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Municipal y de Régimen Local de Cataluña). En el marco de esta competencia, los ayuntamientos pueden regular el aparcamiento en la calle y sancionar los incumplimientos de la normativa cuando se produzcan.

La mediación es la mejor solución a los problemas entre vecinos por conflictos de aparcamiento

Ahora bien, es preciso tener en cuenta que una de las dificultades para hacer cumplir las decisiones municipales en materia de estacionamiento es el hecho de que el municipio no disponga de policía local (Q 06789/2012). Sobre esta cuestión, la Ley ofrece diversos recursos para salvar esta carencia:

- asociarse con otros municipios para prestar servicios de competencia municipal como el de policía local;
- dotarse de guardias, vigilantes, agentes, alguaciles o similares, los cuales tienen competencias para ordenar y regular el tráfico dentro del núcleo urbano, de acuerdo con las normas de circulación (arts. 1 y 13 Ley 16/1991, de 10 de julio, reguladora de las Policías Locales);
- establecer convenios de cooperación con la Generalitat para que los Mossos d'Esquadra puedan ejercer, además de sus funciones, las propias de las policías locales en los municipios que no dispongan de este servicio (art. 12.5, b) y c) Ley 10/1994, de 11 de julio, de la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra).

Los ayuntamientos pueden solicitar la ayuda de la Generalitat para que los Mossos d'Esquadra sancionen infracciones de tráfico locales

Con todo, en ocasiones es preferible buscar una solución pactada al conflicto, teniendo

en cuenta su vertiente privada. En este sentido, el ayuntamiento, en la medida de sus posibilidades, debe intentar aclarar con todos los afectados los intereses en juego,

privados y públicos, e invitar a valorar conjuntamente las medidas convenientes que satisfagan a todas las partes de la manera más equitativa y justa posible.

Queja 06789/2012

Según plantea el promotor de esta queja, a pesar de que tiene concedido un vado y un contravado para entrar el vehículo en su garaje, los vecinos de enfrente no respetan el contravado. El Ayuntamiento no los sanciona porque no dispone de policía local.

El Síndic ha recordado al Ayuntamiento qué medidas puede tomar para suplir la falta de policía local en su municipio y poder así exigir el cumplimiento de sus disposiciones.

Queja 04954/2013

La persona interesada ha denunciado de manera reiterada al Ayuntamiento que delante de su casa, en una acera de cinco metros de anchura, un vecino aparca un vehículo de grandes dimensiones. Según el artículo 91.1 del Reglamento de circulación, se considera peligroso el estacionamiento cuando la calle queda reducida a menos de tres metros. El Ayuntamiento archiva las denuncias porque considera que no existe una infracción sancionable. Sin embargo, los servicios municipales han hecho gestiones para solucionar el conflicto hablando con los vecinos afectados.

El Síndic ha recordado al Ayuntamiento sus competencias en materia de ordenación del tráfico de vehículos en las vías urbanas. Asimismo, ha sugerido que se intente resolver el conflicto por la vía de la mediación.

A.40. POLÍTICAS DE VIVIENDA SOCIAL

Uno de los efectos de la recesión económica generada por la crisis del sector financiero ha sido el incremento de la demanda de vivienda social y, en concreto, en el régimen de alquiler. Ahora bien, las propias administraciones reconocen la insuficiencia del número de viviendas sociales existentes para atender la demanda de las familias que no disponen de recursos económicos suficientes para acudir al mercado libre.

Paradójicamente, las políticas de ayudas para garantizar el acceso a la vivienda se han orientado en la dirección opuesta a la que se podría esperar en las actuales circunstancias. Los gobiernos, lejos de incrementar las ayudas sociales a las personas vulnerables, han tomado medidas como por ejemplo la supresión de ayudas dirigidas a los jóvenes (renta básica de emancipación) o bien han dejado de convocar periódicamente otras ayudas y únicamente han permitido su prórroga en el caso de las personas que ya las tenían reconocidas (prestación permanente para el alquiler).

El número de viviendas sociales continúa siendo insuficiente para atender la demanda

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, suprimió la renta básica de emancipación para las solicitudes posteriores al 1 de enero de 2012. Los antiguos beneficiarios continúan recibiendo la ayuda hasta que alcancen la edad de treinta años, agoten el plazo de cuatro años o superen el límite de ingresos anuales establecido.

Las quejas tramitadas este año con relación a la renta básica de emancipación reiteran los mismos problemas que los

señalados en los informes de los años anteriores. Este año, además, se ha planteado el retraso de la Administración en resolver las solicitudes de la renta básica de emancipación. A raíz de las quejas por falta de respuesta a la solicitud de la ayuda, se ha detectado que algunas solicitudes han sido resueltas con un retraso excesivo, llegando en algunos casos a treinta meses, mientras que el artículo 4 del Real Decreto 1472/2007, de 2 de noviembre, establece un plazo máximo de dos meses para que la administración competente instruya y resuelva las solicitudes.

Los problemas en la gestión de las ayudas no pueden repercutir negativamente en los derechos de los solicitantes

Cuando finalmente se resolvieron estos expedientes, la resolución debía ser denegatoria de la ayuda porque se emitió pasado el 15 de julio de 2012, fecha límite que establece el Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, por el que se suprimió la renta básica de emancipación.

La Agencia de la Vivienda de Cataluña manifestó al Ministerio de Fomento su desacuerdo por la aprobación súbita del real decreto ley mencionado. La fecha límite fijada impidió que muchas personas obtuviesen la ayuda, a pesar de haberla solicitado dentro de plazo, a causa de un retraso en la resolución de los expedientes por problemas de gestión durante la tramitación y en ningún caso imputables a los solicitantes. Fruto de estas conversaciones, la Generalitat acordó con el Ministerio que aquellas solicitudes que no se hubiesen resuelto antes del 15 de julio de 2012 por motivos de tramitaciones informáticas se podían resolver favorablemente, si los solicitantes cumplían los requisitos.

Queja 06589/2012 y 06024/2013

En ambos casos, las solicitudes de renta básica de emancipación presentadas antes del 1 de enero de 2012 fueron denegadas porque la Administración las resolvió después del 15 de julio del 2012, fecha límite que establece el Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.

El Síndic indicó que lo que había motivado que las personas interesadas no pudiesen obtener la ayuda había sido la lentitud en la tramitación de los expedientes por parte de la Administración. Puesto que la Agencia de la Vivienda de Cataluña había acordado con el Ministerio de Fomento que los casos de retraso por mal funcionamiento del programa informático para gestionar la ayuda serían un motivo de excepción de la aplicación del artículo 36.1 del Real Decreto Ley 20/2012, el Síndic sugirió a la Agencia de la Vivienda de Cataluña que los supuestos objeto de queja fuesen tratados de la misma manera.

A.41. LAS VIVIENDAS TRASPASADAS A LA SAREB

Desde el 27 de noviembre del 2012, fecha en que el Síndic inició una actuación ante el Gobierno español y el Gobierno de la Generalitat sobre la creación de la Sociedad de gestión de activos procedentes de la reestructuración bancaria (SAREB), se ha venido haciendo un análisis tanto de esta sociedad como del Fondo Social de la Vivienda (FSV), creado por el Real Decreto Ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección de los deudores hipotecarios.

De este análisis, el Síndic de Greuges ha extraído una serie de observaciones que evidencian la escasa preocupación de la SAREB por paliar el problema social de la vivienda con una parte de sus activos. De las citadas observaciones cabe destacar las siguientes:

- El porcentaje destinado a alquiler social comparado con las viviendas de que dispone la SAREB sería de un 10,57%, cuando se considera imprescindible destinar como mínimo un 30% de estas viviendas.

Se debería incrementar el número de viviendas que las entidades bancarias ponen a disposición del Fondo Social de la Vivienda

- Las condiciones para que los solicitantes de vivienda puedan acceder al Fondo son muy estrictos. Es precisa una ampliación inmediata del colectivo que debería poder acceder al FSV.

- La valoración de prioridad y la adjudicación de las viviendas del FSV las realiza la misma entidad de crédito que ha ejecutado la vivienda, por lo que las personas desahuciadas, después de pasar por el trance de una ejecución por parte de la entidad de crédito, tienen que volver a la entidad en cuestión para negociar un alquiler.

- Es preciso señalar que son las administraciones públicas y las entidades del tercer sector las que conocen dónde se dan las necesidades reales de vivienda y no las entidades bancarias, por lo que es imprescindible que las entidades de crédito trabajen conjuntamente con las entidades del tercer sector y las administraciones públicas.

- No se prevé la posibilidad de que la persona pueda continuar gozando de su vivienda en régimen de alquiler.

- A pesar de que muchas comunidades autónomas tienen competencia exclusiva en materia de vivienda, no intervienen en ningún momento en el procedimiento.

- Puesto que las entidades destinan al FSV las viviendas que no han sido traspasadas a la SAREB, existe el riesgo de que las entidades únicamente destinen las viviendas que estén en peores condiciones y en una ubicación difícil.

El Fondo Social de la Vivienda debería gestionado por las administraciones y las entidades sociales

De acuerdo con estas observaciones, el Síndic ha sugerido que se debería:

1. Establecer, dentro del FROB, una línea de ayudas para familias con grave riesgo de pérdida de la vivienda, para reducir la deuda pendiente y permitir que puedan continuar manteniendo la compra de la vivienda a un coste asumible para sus ingresos actuales (FROB para las familias).
2. Aplicar las mismas rebajas de precios previstas para la transferencia de viviendas a la SAREB (54,2%) a las viviendas que aún pagan familias con graves dificultades y que todavía no han recuperado los bancos o cajas.
3. Dar publicidad y transparencia al inventario de bienes inmuebles que pasarán a la SAREB y al FSV para que los ciudadanos tengan conocimiento de éstos.

4. Establecer mecanismos de control público de la eventual entrada especulativa de inversores privados para evitar que se lleven a cabo operaciones de compra de los inmuebles a bajo coste sin garantizar la libre concurrencia de posibles inversores públicos y sociales.

Las familias desahuciadas han de tener prioridad para volver a su vivienda cuando ésta forme parte del Fondo Social de la Vivienda

5. Adoptar mecanismos de control público de las plusvalías generadas por la realización, en el futuro, de los inmuebles obtenidos a bajo coste y, por lo tanto, subvencionados por el Estado y asegurar que un mínimo del 20% de las plusvalías revierta en la Administración pública, es decir, que se devuelva a la comunidad, que es la que con su esfuerzo presupuestario está haciendo posible la adjudicación de los inmuebles a la SAREB a bajo coste.

6. Destinar el 30% de los terrenos calificados como residenciales en zonas de fuerte necesidad de vivienda social a construcción de viviendas protegidas o a equipamientos residenciales dotacionales.

7. Prever la posibilidad de que los terrenos que durante la fase de burbuja inmobiliaria fueron calificados como residenciales en zonas claramente inadecuadas puedan ser recalificados y darles la condición de zona verde o no urbanizable.

Y, concretamente, en cuanto a la creación del Fondo Social de Viviendas, también ha sugerido que debería:

8. Destinar 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.

9. Asignar la gestión del FSV a las entidades sociales sin ánimo de lucro especializadas en la gestión de vivienda social y a las comunidades autónomas, teniendo en cuenta su proximidad y experiencia.

10. Priorizar la asignación de la misma vivienda (en régimen de alquiler) a las unidades familiares que hayan perdido su domicilio, en el supuesto de que éste forme parte del FSV.

A.42. CUMPLIMIENTO DE LA RECOMENDACIÓN DEL SÍNDIC SOBRE LA REESTRUCTURACIÓN DE DEUDAS

El Síndic considera insuficientes las medidas adoptadas para proteger a los deudores hipotecarios. Cree conveniente insistir en las recomendaciones formuladas en materia de vivienda recogidas en el informe presentado el 11 de julio de 2012, con relación a la regulación de un sistema especial de reestructuración de la deuda gratuito, negociado con los acreedores a través de una comisión administrativa y dirigido a los deudores de buena fe que se vean en situación de sobreendeudamiento.

De hecho, el 11 de julio de 2012 el Síndic envió a los actores políticos su recomendación de legislar un sistema de reestructuración de deudas en los casos de sobreendeudamiento (AO 07835/2011). Desde entonces se han producido diversas iniciativas legislativas en torno a las ejecuciones hipotecarias.

Después de analizar los cambios normativos introducidos en el ordenamiento jurídico para proteger a los deudores hipotecarios, el 9 de julio de 2013 el Síndic concluyó el siguiente:

1. Tanto la suspensión de las ejecuciones hipotecarias como el Código de Buenas Prácticas son medidas coyunturales, con una limitación temporal de dos años, adoptadas con motivo de una situación grave de crisis económica. Un sistema de reestructuración de la deuda como el propuesto por el Síndic en su informe concibe el sobreendeudamiento como posible consecuencia de una cultura y unos hábitos consumistas, y habilita una vía de solución que puede ser eficaz siempre.

2. Las medidas adoptadas hasta ahora van dirigidas a un colectivo muy restringido de deudores, en quienes deben concurrir circunstancias personales y económicas especialmente graves. La regulación de un sistema de reestructuración de la deuda propuesta por el Síndic se hace extensiva a todos los deudores de buena

fe que se encuentren en una situación de sobreendeudamiento sobrevenido.

3. Estas medidas tienen como objetivo proteger a los deudores hipotecarios, es decir, sólo se tiene en cuenta una parte del activo del patrimonio del deudor, el préstamo o el crédito hipotecario. El patrimonio de una familia debe ser considerado como un conjunto del que forman parte los gastos obligatorios para atender todas las necesidades básicas de la unidad familiar, además de la preservación de la vivienda hipotecada. Y en este sentido hay que tener en cuenta la situación concreta de cada unidad familiar. La comisión de sobreendeudamiento propuesta por el Síndic analiza la situación de cada familia y elabora un plan de reestructuración específico en el cual se tienen en cuenta los gastos necesarios para garantizar las necesidades más básicas. Sólo de esta manera se puede conseguir que las medidas previstas en el plan posibiliten la reestructuración de la deuda.

Las medidas introducidas para proteger a los deudores hipotecarios son insuficientes

Por otra parte, hay que tener en cuenta que en el momento actual de crisis también es preciso proteger el derecho a la vivienda de las familias que ocupan su vivienda habitual en régimen de alquiler y que pueden estar en riesgo de perderla por una situación de sobreendeudamiento sobrevenido. En este sentido, el sistema de reestructuración de la deuda propuesto no discrimina entre la vivienda de propiedad o de alquiler.

4. Si bien una novedad de la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección de los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, es la previsión de un sistema de quita, éste sólo opera cuando ya se ha perdido la vivienda. Las familias que no entren dentro del estrecho margen del umbral de vulnerabilidad especial deberán dedicar una parte de sus ingresos a pagar la nueva

vivienda que deberán conseguir y otra parte considerable a liquidar el 65% de la deuda durante los cinco años primeros o el 80%, si es a diez años. Ello hace que este sistema de quita sea prácticamente imposible de conseguir y, por tanto, nada esperanzador.

Un sistema de reestructuración de la deuda en caso de sobreendeudamiento que suponga la elaboración de un plan individualizado debe premiar el esfuerzo del deudor por cumplirlo durante un periodo de tiempo establecido, con la posibilidad real de una segunda oportunidad, y evitar así que las deudas del pasado comprometan todo el futuro familiar.

El Síndic insiste en la necesidad de regular un sistema de reestructuración de la deuda

5. Los precios máximos de las viviendas a los efectos de aplicación del Código de Bue-

nas Prácticas han sido modificados al alza, pero no para la dación en pago. Se produce una discriminación por razones del territorio de las familias en situación de riesgo de exclusión que adquirieron viviendas en municipios donde los precios estuvieron muy por encima de los determinados por el Real Decreto.

6. Para paralizar la ejecución hipotecaria, las cláusulas que se consideran abusivas deben ser el motivo que ha llevado a la ejecución. De no ser así, continuará la ejecución pero sin la aplicación de las cláusulas abusivas. La ejecución hipotecaria continúa siendo, pues, un procedimiento ejecutivo privilegiado.

7. El interés de demora continúa siendo excesivamente alto, el triple del interés legal, actualmente el 12%.

Por todo ello continúa siendo necesaria la regulación de un sistema de reestructuración de la deuda como mecanismo urgente para proteger eficazmente a los deudores hipotecarios que se ven inmersos en una situación de sobreendeudamiento.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 02093/2013
En tramitación

Urbanizaciones con déficits urbanísticos

A la vista de la lentitud del proceso de resolución de los problemas de las urbanizaciones con déficits urbanísticos, agravados aún más por la crisis económica, el Síndic considera que es necesario abrir un proceso de reflexión sobre posibles soluciones jurídicas y técnicas, desde un punto de vista práctico y realista, de acuerdo con las necesidades y las capacidades tanto de los particulares como de los ayuntamientos.

AO 02911/2013
Finalizada
AO 02962/2013
En tramitación

Supresión de las ayudas de subsidiación de préstamos reconocidos en los planes estatales de vivienda

Dado el perjuicio que supone para los promotores de viviendas de alquiler social, tanto públicos como privados, la supresión de las ayudas de subsidiación de préstamos, el Síndic abre una actuación de oficio y pide al Defensor del Pueblo que investigue las repercusiones de esta medida.

AO 06796/2013
En tramitación

Retraso en la ejecución del Plan especial del recinto industrial de la Colonia Güell

Ante la información facilitada por la Administración de Justicia en relación con la falta de ejecución del Plan especial del recinto industrial de la Colonia Güell, y puesto que el ayuntamiento afectado ha otorgado licencias de obras para la rehabilitación de locales en esta zona que no pueden disfrutar de los servicios necesarios para iniciar su actividad, el Síndic abre una actuación de oficio y solicita información a las administraciones implicadas para esclarecer las posibles irregularidades en la actuación administrativa.

AO 08127/2013
En tramitación

Venta de pisos del Instituto Catalán del Suelo (Incasòl) a inversores privados

A partir del anuncio del Gobierno de la Generalitat de su intención de vender inmuebles del Incasòl, en el marco de la venta de activo para reducir el déficit, el Síndic abre una actuación de oficio para conocer cuál será el régimen jurídico de estas viviendas y cómo afectará a los actuales inquilinos la venta de los inmuebles. Asimismo, puesto que se observan desequilibrios territoriales entre la oferta y la demanda, la venta de estas viviendas podría servir para resituar la oferta en aquellos lugares donde la demanda no se puede cubrir con las viviendas existentes.

AO 08448/2013

En tramitación

Venta de viviendas sociales propiedad del Ayuntamiento de Barcelona

Enterado a través de los medios de comunicación de la venta de viviendas sociales del Ayuntamiento de Barcelona al sector privado, el Síndic abre una actuación para conocer cuál será el régimen jurídico de estas viviendas y cómo afectará a los inquilinos actuales de venta de dichos inmuebles, y también la justificación de esta venta teniendo en cuenta la insuficiencia de viviendas sociales para atender la demanda de familias que no disponen de recursos suficientes para acudir al mercado libre.

AO 09054/2013

En tramitación

Tramitación de solicitudes de la renta básica de emancipación (RBE) en la Oficina de la Vivienda de Barberà del Vallès

El Síndic abre una actuación de oficio para investigar el procedimiento de tramitación de las solicitudes de RBE presentadas en la Oficina de Barberà del Vallès que fueron resueltas en un plazo superior al establecido y fueron denegadas, acogiéndose a lo establecido en el artículo 36.1 del Real decreto ley 20/2011, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público, que suprimió la RBE a partir del 1 de enero de 2012, a pesar de que no era aplicable a estas solicitudes.

■ CONSUMO

A.43. PROPUESTAS PARA AFRONTAR LA POBREZA ENERGÉTICA

La pobreza energética, entendida como la dificultad para hacer frente a las facturas de suministros básicos (electricidad, gas, agua), es un fenómeno social creciente. Pese a esta evidencia, existen notables dificultades para la identificación tanto del número como de las características de las personas afectadas por este problema, a pesar de que acostumbra a ser el resultado de la combinación de tres factores: el bajo nivel de renta, la baja calidad de la vivienda y los elevados precios de la electricidad, el gas o el agua.

El Estatuto de Autonomía de Cataluña determina que todas las personas tienen derecho a acceder en condiciones de igualdad a los servicios públicos y a los servicios económicos de interés general y que las administraciones deben fijar las condiciones de acceso y los estándares de calidad de estos servicios.

Pese a esta previsión estatutaria, y al contrario de lo que sucede en otros países europeos en los que se han puesto en marcha actuaciones –más o menos efectivas– para tratar de abordar este fenómeno, actualmente falta una política pública relativa a la pobreza energética que, desde la Administración de la Generalitat, permita abordar este fenómeno creciente desde una perspectiva global, transversal y coordinada.

Una tregua invernal para evitar cortes de suministros era imprescindible para paliar la pobreza energética

Estas constataciones llevaron a la apertura, en marzo del 2013, de la actuación de oficio 02344/2013, con el fin de formular propuestas que pudiesen evitar que más personas se viesen afectadas por la pobreza energética, así como analizar qué medidas podrían adoptar administraciones y empresas prestadores de servicios de interés general para actuar en este ámbito.

Con este objetivo, se mantuvieron diferentes reuniones conjuntas con el Departamento de Bienestar Social y Familia, el Instituto Catalán de Energía, la Dirección General de Energía, Minas y Seguridad Industrial, el Ayuntamiento de Barcelona, la Federación de Municipios de Cataluña, la Asociación Catalana de Municipios y Comarcas, Cáritas Diocesana de Barcelona, Cruz Roja Catalana, la Fundación Privada Mambré, la Mesa de Entidades del Tercer Sector Social de Cataluña, y con empresas como Endesa, Agbar, Gas Natural Fenosa y Aigües de Girona, Salt y Sarrià de Ter. El Síndic también intercambió información y experiencias con las instituciones del Ombudsman Services (Reino Unido), del Médiateur de l'Énergie (Francia) y del Service de Médiation de l'Énergie/Ombudsman Energie (Bélgica).

Es necesaria una acción política sobre la pobreza energética que permita abordarla desde una perspectiva global y coordinada desde el Gobierno

Como resultado de estos trabajos, a finales de octubre de 2013 el Síndic presentó al Parlamento de Cataluña un informe sobre la cuestión que recoge dieciocho propuestas para luchar contra la pobreza energética, tanto de carácter operativo como de modificación normativa.

De las diferentes propuestas, sobresale, por la inmediatez de su aplicabilidad, la encajinada a lograr una tregua invernal, entendida como la falta de interrupción de los suministros por impago durante el periodo invernal. Esta propuesta, pensada para aligerar la presión a las personas en situación de pobreza energética y para limitar la interrupción de los suministros a las personas o unidades familiares con ingresos inferiores al IRSC (indicador de renta de suficiencia de Cataluña), no es la solución a la pobreza energética, pero su impacto puede ser muy valorado por la población directamente afectada.

A medio y largo plazo, las propuestas más relevantes para combatir la pobreza energética van en la dirección de:

1. Hacer que la Administración de la Generalitat impulse la creación de una comisión de trabajo que reúna a todos los actores implicados, con voluntad de estabilidad en el tiempo y de trabajo conjunto y coordinado.

2. Establecer una formación específica dirigida a los trabajadores sociales de las administraciones y de las entidades sociales sobre los recursos disponibles para hacer frente a la pobreza energética, e incrementar la información y divulgación sobre ayudas, tarifas, bonificaciones sociales, etc.

3. El intercambio de información entre empresas suministradoras y servicios sociales básicos debe convertirse en una herramienta esencial en la detección y prevención de situaciones personales y familiares de pobreza energética, especialmente en los casos en los que se prevea el corte del suministro.

Debe fijarse un precio social para el gas butano, fuente de energía de muchas personas en situación de vulnerabilidad energética

4. Las empresas debe incorporar en su responsabilidad social un programa específico referido a la pobreza energética.

5. La red de viviendas de inclusión social puede ser una herramienta idónea para que, por una parte, las administraciones y entidades que las gestionan y, por otra parte, las empresas suministradoras que estén interesadas atiendan los suministros de numerosas personas en situación de vulnerabilidad.

6. El Gobierno de la Generalitat debe priorizar la adopción de medidas ante la Administración General del Estado para establecer un precio social para el gas butano y, a su vez, debe apostar por el establecimiento de tarifas de agua que sean progresivas.

7. Valorar las modificaciones legislativas adecuadas que permitan aplicar las bonificaciones sociales a quien debe satisfacer la factura del suministro de electricidad o de agua, aunque no sea el titular de la póliza, sino que sea el consumidor y disponga de un título en alquiler.

8. Impulsar una modificación normativa que haga responsable a cada uno de los actores en juego en el suministro de agua de las consecuencias de los impagos de las facturas por parte de personas que están en situación de vulnerabilidad y, especialmente, que el ACA asuma la gestión de la deuda correspondiente al canon del agua y adopte las medidas oportunas para hacerlo teniendo en consideración las situaciones de pobreza energética.

9. Modificar la normativa vigente para que, en relación con los gastos de reconexión, se tenga en consideración la situación de vulnerabilidad energética de las personas que han visto interrumpido el suministro de electricidad por esta causa.

A.44. LAS PARTICIPACIONES PREFERENTES DE LA ANTIGUA CAIXA LAIETANA

El *Informe al Parlamento* 2012 recogía la actuación del Síndic en relación con la problemática de las participaciones preferentes y, asimismo, el Código de Consumo de Cataluña incluye los servicios financieros y de seguros entre los servicios básicos, definidos como servicios de carácter esencial para la vida cotidiana o que tienen un uso generalizado entre las personas consumidoras.

Entre las muchas consultas y quejas recibidas sobre la comercialización de este producto y la conducta de las entidades de ahorro y bancarias, en el 2013 ha destacado el caso de las personas que habían sido titulares de participaciones preferentes de la antigua Caixa Laietana y que las cambiaron por acciones de Bankia. Según estimaciones del Ayuntamiento de Mataró, en la ciudad había 4.500 casos que afectaban directamente a 6.000 clientes y, a su vez, 15.000 personas de las unidades familiares. Es decir, un 90% de los afectados de Caixa Laietana cambiaron las preferentes por acciones de Bankia de acuerdo con la información de fortaleza y seguridad que les habían transmitido las oficinas comerciales y como única opción para recuperar su dinero. Esta situación se agravó cuando, en sólo pocas semanas, Bankia entró en una situación crítica, tuvo que ser intervenida y el valor de sus acciones se hundió hasta situarse a niveles irrisorios.

El Síndic solicitó que se incluyesen en el arbitraje a los titulares de las preferentes de Caixa Laietana cambiadas por acciones de Bankia

A criterio del Síndic, que inició la actuación de oficio 01467/2013 para estudiar detenidamente la situación de este colectivo de afectados, en el momento en el que se propuso a los titulares de participaciones preferentes de Caixa Laietana cambiarlas

por acciones de Bankia, existían suficientes indicios –y los expertos en el sector financiero tenían conocimientos e informaciones al respecto– para considerar que esta operación difícilmente representaría una solución efectiva para los intereses de los clientes afectados, que –cabe recordarlo– no se trataba, en su mayoría, de personas con suficientes conocimientos en materia financiera o productos de inversión de riesgo.

No es ilógico pensar que estas personas fueron inducidas dos veces a contratar productos financieros que no eran adecuados a sus características ni a sus intereses. Como mínimo, una gestión prudente y atenta a las necesidades de personas que no tenían una experiencia de inversión financiera habría aconsejado otras soluciones y no únicamente la “huida hacia adelante”, que, como se ha visto, se pretendía con el cambio de preferentes por acciones. Dada la gravedad de la situación, el Síndic comunicó a la Fiscalía los hechos expuestos para que, si lo consideraba oportuno, adoptase las medidas pertinentes.

La crisis de las participaciones preferentes ha puesto de manifiesto la grave desprotección que sufre el consumidor de este tipo de productos

Paralelamente, y ante el riesgo de que todas estas personas no pudiesen incluirse en los sistemas arbitrales previstos, el Síndic solicitó a las administraciones públicas competentes (Ministerio de Economía y Competitividad, Comisión Nacional del Mercado de Valores, Fondos de Reestructuración Ordenada Bancaria) la adopción de las medidas adecuadas para permitir que pudiesen someterse a arbitraje los casos de todas las personas que habían contratado participaciones preferentes con Caixa Laietana y que posteriormente las cambiaron por acciones de Bankia.

Hay que recordar que en diciembre de 2012 el Síndic ya resolvió una primera actuación de oficio sobre las participaciones

preferentes (AO 00610/2012), en la que, entre otras conclusiones, se proponía el establecimiento de un sistema arbitral gratuito para los casos flagrantes.

Es esencial la reintroducción en el sector de mejores prácticas profesionales en la comercialización de productos financieros

Ciertamente, entre finales del 2012 e inicios del 2013 se comenzaron a articular los sistemas que permitían a los titulares de participaciones preferentes y deuda subordinada de Catalunya Caixa y de Bankia (o de las antiguas entidades que las integraron) someterse a arbitraje para recuperar todo o parte del capital invertido si se acreditaban irregularidades en la comercialización o contratación de los productos.

Finalmente, cabe recordar que el Código de Consumo de Cataluña remarca que “las personas consumidoras tienen derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, a la protección jurídica, administrativa y técnica y a la

información”. Sin embargo, la crisis de las participaciones preferentes y otros productos de inversión complejos ha puesto de manifiesto la notable desprotección que aún hoy afecta al ciudadano cuando actúa como consumidor (*cliente minorista* en la jerga del sector) de dicho tipo de productos.

La certeza del Síndic sobre prácticas abusivas de Caixa Laietana provocó el traslado a la Fiscalía del cambio de preferentes por acciones de Bankia

La formación y la educación financiera de los ciudadanos tienen que servir para prevenir en un futuro la aparición de nuevas situaciones de este calibre, pero también es esencial la reintroducción en el sector de mejores prácticas profesionales en la comercialización de productos financieros, en la línea de garantizar que el consumidor dispone de información suficiente y comprensible, sin olvidar la necesidad imprescindible de perfeccionar la forma en la que actúan los organismos reguladores o supervisores.

A.45. LA OBLIGACIÓN DE LAS EMPRESAS DE INFORMAR ADECUADAMENTE A LOS CONSUMIDORES

No son pocas las quejas que llegan al Síndic de Greuges y que ponen de relieve el desconocimiento del significado de algunos de los conceptos que constan en la factura de la luz, del gas o del agua y las dificultades que les representa su comprensión. Asimismo, las unidades de medida de los servicios consumidos (metros cúbicos, kilovatios) pueden resultar difíciles de entender para muchas personas, situación que se agrava en casos de lecturas estimadas o refacturaciones, especialmente cuando éstas afectan a periodos en los que las tarifas han sido modificadas.

El artículo 78 del Estatuto de Autonomía de Cataluña determina que el Síndic de Greuges tiene la función de proteger y defender los derechos y las libertades, y que, a tal fin, supervisa, además de la actividad de las administraciones, la de las empresas privadas que gestionan servicios públicos o realizan actividades de interés general o universal.

El Código de Consumo de Cataluña destaca la obligación de informar adecuadamente a los consumidores

A su vez, el Código de Consumo de Cataluña destaca la obligación de informar y atender adecuadamente a los consumidores para que puedan conocer, utilizar y usar con seguridad y de forma satisfactoria los bienes y servicios. Además, los consumidores necesitan, especialmente en los casos o situaciones de desigualdad efectiva, que se establezcan mecanismos de ayuda y de protección, a fin de proporcionarles una información y una formación claras para tomar decisiones.

Las empresas están obligadas a suministrar a los consumidores la información fundamental para que puedan tomar una decisión informada. En esencia, la información debe hacer referencia a los precios, a las caracte-

rísticas de los servicios, al contenido de la factura o a la posibilidad de disfrutar del derecho de desistimiento. Además, las empresas tienen también la obligación de informar al consumidor de que le atenderán ante cualquier circunstancia o incidencia que afecte al funcionamiento normal de la relación de consumo y, por supuesto, del carácter gratuito de la atención telefónica o de cualquier otro tipo que la empresa debe poner a disposición de los consumidores.

A criterio del Síndic, todas estas cuestiones vinculadas a la efectividad del derecho del consumidor a ser adecuadamente informado son aún más relevantes cuando se trata de servicios o suministros básicos como el agua, el gas, la electricidad o las telecomunicaciones y, especialmente, cuando el consumidor se incluye en los colectivos que el propio Código de Consumo de Cataluña requiere que tengan una protección especial, como los niños y adolescentes, los ancianos, las personas enfermas, las personas con discapacidades y cualquier otro colectivo en situación de inferioridad o indefensión especiales.

Una clara comprensión de las facturas debe permitir al consumidor una mejor planificación de su consumo

En relación con cualquier servicio, pero especialmente en aquéllo que afecta a los servicios de interés general o universal, una clara comprensión de las facturas debe permitir al consumidor una mejor planificación de su consumo, así como la detección de cualquier posible error, que, de esta forma, podrá subsanarse a tiempo. Todo ello con la finalidad de que los consumidores sean más responsables y de que, por lo tanto, puedan tener más control de su economía doméstica, especialmente afectada en los últimos años.

Hay remarcar que en los sectores del gas o la electricidad, las consecuencias del proceso de liberalización continúan generando dudas a muchos consumidores, a la vez que en muchos casos persiste la confusión entre

distribuidor y comercializador. Esta confusión se ve favorecida en ocasiones por prácticas comerciales desleales y 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 deben ser la base de las relaciones de consumo, tal y como se recogió en este mismo apartado de consumo del informe presentado el año pasado al Parlamento de Cataluña.

Persiste en muchos consumidores la confusión entre distribuidor y comercializador de energía eléctrica

En el mismo sentido, también es el origen de algunas quejas la publicidad de determinados servicios, especialmente la relativa a las telecomunicaciones, en que la comparación de ofertas puede ser

especialmente dificultosa para el consumidor que quiere contratar la telefonía fija, la móvil o Internet, o a la contratación de servicios de mantenimiento de instalaciones de gas o electricidad asociados al contrato de suministro principal.

Esta institución actúa desde el convencimiento de que sólo un consumidor informado y responsable está en condiciones de hacer una elección clara, como manifestación de la autonomía de su voluntad. Ahora bien, como recoge el preámbulo del Código de Consumo de Cataluña, el supuesto equilibrio entre las partes contratantes ha desaparecido y el principio de igualdad que debía presidir la autonomía de la voluntad puede estar desvirtuado, con las consecuencias que eso comporta.

Probablemente por ello en los últimos años se está produciendo un incremento de las demandas al Síndic de Greuges para que actúe ante las afectaciones que pueden producirse en el derecho de los ciudadanos a ser informados adecuadamente en tanto que consumidores.

Queja 04858/2012

Esta queja puede ser un ejemplo del trato poco adecuado que reciben muchos consumidores por parte de los servicios de atención al cliente de algunas empresas, especialmente en el sector de las telecomunicaciones.

Según indicaba la interesada, tres días antes del cambio de compañía le cortaron los servicios de Internet y de número VIP y, pese a que no disponía de estos servicios, Vodafone le indicó que igualmente se los cobraría. Intentos posteriores de contactar con el teléfono que facilita la empresa resultaron infructuosos, ya que la locución sólo aceptaba continuar la tramitación si se facilitaba un número de cliente del que la promotora de la queja no disponía.

La intervención del Síndic permitió confirmar la baja total de los servicios que pretendía la interesada y, a la vez, la corrección del error de facturación que motivó la queja. No obstante, el Síndic recordó a la empresa que el procedimiento para darse de baja de un servicio de trato continuado no puede contener más requisitos o ser más dificultoso que el procedimiento para darse de alta.

Queja 05499/2012

A todos los efectos puede afirmarse que el contrato es la herramienta básica que tiene el consumidor para informarse de cuáles son sus derechos y obligaciones en relación con el servicio que recibe. En el caso de la telefonía, el contrato puede hacerse personalmente, telefónicamente o telemáticamente. Aun así, en todos los casos, el operador siempre debe entregar al consumidor el contrato por escrito o en soporte duradero o enviárselo durante los días siguientes a su formalización, si se ha realizado la contratación por vía telefónica o telemática.

Sin embargo, en esta queja el promotor planteó al Síndic que en reiteradas ocasiones había solicitado a Telefónica (Movistar) un ejemplar del contrato, ya que no lo tenía y discrepaba de la interpretación de la cláusula de permanencia.

El Síndic recordó a la mencionada empresa que, ciertamente, puede exigir el cumplimiento de las cláusulas de permanencia como consecuencia del incumplimiento del periodo mínimo acordado, siempre y cuando conste de forma expresa en el contrato que se firmó. Por este motivo, solicitó a la empresa que, lo antes posible, enviara al cliente una copia del contrato en que constaba la cláusula de permanencia para que el interesado conociese su situación y, en su caso, pudiese defender sus derechos o hacerse cargo de sus deberes.

Queja 00590/2013

La falta de información de Endesa sobre el incorrecto funcionamiento de un contador, que indicaba unos consumos superiores a los reales, es el origen de esta queja. Aparte de los problemas que ello genera para la economía doméstica, en este caso la promotora destacaba que la mencionada empresa tampoco dio respuesta a las reclamaciones que había presentado y que la Dirección General de Energía, Minas y Seguridad Industrial había superado el plazo de tres meses sin informarle ni de las actuaciones realizadas ni del resultado de su reclamación en vía administrativa.

A la vista de estos hechos, el Síndic se dirigió tanto a Endesa (la empresa comercializadora con la que la promotora había contratado el suministro de electricidad) como a la mencionada dirección general, que en un breve plazo de tiempo resolvió el expediente administrativo una vez acreditada una facturación excesiva del consumo de energía eléctrica como consecuencia de una avería en los equipos de medida. Si bien la resolución administrativa cuantificó el importe que había que devolver a la consumidora y permitió resolver el fondo del asunto, lo cierto es que esta queja puso de relieve las carencias que a menudo afectan a la atención e información que es preciso dar a los consumidores.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00342/2013
En tramitación

Regulación y tratamiento de las bonificaciones de los peajes por parte de las empresas concesionarias de autopistas y vías de pago en Cataluña

Con la modificación de los requisitos para disfrutar de las bonificaciones en autopistas o vías de pago, y concretamente en cuanto a las del túnel del Cadí, la nueva regulación excluye del mencionado beneficio a las personas con discapacidad que no pueden disponer de carnet de conducir. El Síndic abre una actuación de oficio para analizar la situación actual.

AO 00615/2013
En tramitación

Análisis y seguimiento del proceso de sustitución de los contadores de electricidad

El Síndic abre una actuación de oficio para realizar el seguimiento del proceso de sustitución de los contadores de electricidad por nuevos contadores telegestionables y analizar si en este proceso puede producirse una vulneración de los derechos de las personas por parte de las empresas y administraciones implicadas.

AO 00747/2013
En tramitación

Seguimiento del informe sobre el papel de las OMIC y OCIC

En el año 2007 el Síndic elaboró un informe sobre el papel de las OMIC y OCIC y formuló una serie de sugerencias. Transcurridos cuatro años, se considera oportuno realizar una valoración de la evolución del papel de las mencionadas entidades de defensa de los consumidores y usuarios.

AO 01467/2013
En tramitación

Análisis de la actuación de las administraciones públicas en relación con las participaciones preferentes emitidas por Caixa Laietana

Esta actuación de oficio se centra en el caso concreto de las personas que adquirieron participaciones preferentes de Caixa Laietana y posteriormente las cambiaron por acciones de Bankia. Estas personas no tienen acceso al arbitraje acordado por el Congreso de Diputados en el mes de enero de 2013. Sólo en la ciudad de Mataró el número de personas afectadas es muy elevado.

AO 01471/2013
En tramitación

Homogeneización de las tarifas sociales de los operadores integrados en la Autoridad del Transporte Metropolitano (AMT)

El Síndic abre una actuación de oficio para estudiar los diferentes tipos de tarificación social existentes según las empresas operadoras, a fin de intentar que se llegue a la homogeneización de las tarifas sociales en el transporte metropolitano.

AO 01472/2013
En tramitación

Sistema de descuentos para los usuarios habituales del túnel del Cadí

El Síndic abre una actuación de oficio para estudiar el sistema establecido para la acreditación de beneficiario, que parece excesivamente estricto.

AO 02344/2013
En tramitación

Análisis de la actuación de las administraciones públicas y de las empresas prestadores de servicios de interés general ante el fenómeno conocido como *pobreza energética*

La dificultad de muchas personas para acceder a los suministros de agua, luz o gas, fenómeno conocido como *pobreza energética*, implica muchos impactos negativos sobre la calidad de vida de las personas que la sufren. Con la finalidad de formular propuestas que puedan contribuir a paliar este problema, el Síndic inicia esta actuación de oficio para analizar qué medidas podrían adoptar las administraciones y las empresas prestadoras de estos servicios.

AO 04619/2013
Finalizada

Informe sobre la prestación de servicio universal (conexión a Internet de banda ancha) y la universalización de la telefonía móvil

La finalidad de esta actuación de oficio es revisar el informe que en el año 2006 elaboró el Síndic sobre el acceso a Internet mediante la conexión de banda ancha, teniendo en cuenta la gran cantidad de novedades normativas aprobadas que inciden en el objeto de análisis.

AO 07355/2013
En tramitación

Disfrute de las bonificaciones en el precio de los peajes de las autopistas

Para poder disfrutar de las bonificaciones en el precio de los peajes de las autopistas que dependen de la Generalitat es necesario disponer de un dispositivo de pago automático tipo teletac o vía-T. Las bonificaciones previstas se aplican, entre otros, a los vehículos con baja emisión de CO² (hasta 120 gr/km) y a los de alta ocupación (tres o más ocupantes). El Síndic abre una actuación de oficio para analizar detenidamente el requisito de tener que disponer de un sistema de pago como el mencionado para poder acogerse a las bonificaciones previstas.

AO 08394/2013
En tramitación

Interrupción del suministro de agua potable en Badia del Vallès

Tras una interrupción del suministro de agua potable en el municipio de Badia del Vallès por una incidencia en una cañería de conexión, el Síndic abre una actuación de oficio para estudiar la posible causa de la avería y, en concreto, si ésta puede tener relación con una avería ocurrida hace varios años y si su origen responde a la falta de ejecución de una nueva conexión por parte de Aguas Ter-Llobregat.

AO 08470/2013
En tramitación

Relaciones entre las asociaciones de consumidores y la Agencia Catalana del Consumo

A raíz de algunas actividades realizadas en el ámbito de los derechos de los consumidores, el Síndic ha considerado oportuno abrir una actuación de oficio para estudiar las relaciones entre las asociaciones de consumidores y la Agencia Catalana de Consumo.

AO 08471/2013
En tramitación

Retraso en la tramitación y resolución de las solicitudes de arbitraje por parte de la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña

A raíz de las quejas recibidas sobre los retrasos de la Junta Arbitral de Consumo para informar al consumidor de la aceptación del proceso arbitral o no, el Síndic abre una actuación de oficio para analizar las repercusiones que esta demora tiene para los consumidores.

AO 08890/2013
En tramitación

Actuación de Renfe en relación con la supuesta expulsión de un tren de un adulto y un niño

A raíz de las informaciones publicadas en la prensa sobre la supuesta expulsión de un tren de un adulto y un niño por una disputa sobre el billete del niño, de cuatro años, el Síndic decide abrir una actuación de oficio para conocer con detalle el caso y analizar si se ha producido una prestación irregular del servicio de transporte.

■ SEGURIDAD CIUDADANA Y JUSTICIA

A.46. INADECUACIÓN DE LOS REGISTROS CIVILES A LAS NECESIDADES DE LOS CIUDADANOS

En los últimos informes al Parlamento el Síndic ha puesto de manifiesto la diversa problemática que sufren los registros civiles de Cataluña para hacer frente al incremento de expedientes que deben tramitar diariamente. Esta situación se justifica por la sobrecarga de trabajo y por las limitaciones presupuestarias fruto de la situación de crisis económica actual. En concreto, cabe destacar las quejas dirigidas a los registros civiles de Barcelona y de Lleida por su excesiva lentitud en la gestión de trámites, colas para la tramitación de determinados expedientes, horario de atención al público insuficiente, tiempo de espera, entre otras cuestiones.

La responsabilidad sobre el funcionamiento de los registros civiles es compleja y compartida. Por una parte, corresponde a los jueces de primera instancia, que ejercen esta función bajo la dependencia material de la Dirección General de Registros y Notariado del Ministerio de Justicia. Por otra parte, la organización y la dirección de la oficina y del personal corresponde a los secretarios judiciales. Y, finalmente, el Departamento de Justicia es quien aporta los recursos personales y materiales.

El Síndic sugiere que se instaure un sistema de cita previa

El Departamento de Justicia ha impulsado diversas medidas de mejora relativas a los medios materiales y personales que le son propios de acuerdo con sus competencias. Estas medidas han permitido paliar algunas de las situaciones detectadas. Ahora bien, pese a las medidas adoptadas, del análisis de las quejas recibidas, se desprenden las disfunciones siguientes, sobre todo en el Registro Civil de Lleida: (1) falta de medios personales y materiales que provoca colas continuas de ciudadanos, (2) falta de atención al público en horario de tardes y (3) acumulación de expedientes de nacionalidad.

Ante ello, el Síndic ha recomendado, por una parte, al Departamento de Justicia que compruebe la adecuación de los medios personales, especialmente en el caso de que se establezca la viabilidad de adoptar la propuesta de abrir por la tarde; y por la otra, al Tribunal Superior de Justicia que valore si el sistema de gestión de colas es suficiente o es preciso instaurar el sistema de cita previa, que estudie la viabilidad de abrir por la tarde y que valore la eficacia de la medida de crear grupos de refuerzo para la tramitación de expedientes de nacionalidad.

Cabe decir que de todos los factores que han llevado a muchos registros civiles a una situación de colapso uno de los más representativos es el elevado número de solicitudes en materia de nacionalidad registradas en Cataluña en estos últimos años. Esta situación se ha visto agravada desde el retorno a los registros civiles de miles de expedientes desde la Dirección General de los Registros y del Notariado, fruto del encargo de gestión que el Ministerio de Justicia hizo a los registradores de la propiedad, en fecha 25 de junio de 2012, en el marco de la aplicación por el Ministerio de Justicia del Plan intensivo de nacionalidad.

De conformidad con el acuerdo mencionado, los registradores efectúan exclusivamente actos materiales de tramitación de los expedientes de nacionalidad por residencia hasta que los ponen a disposición del Ministerio de Justicia, que redacta las propuestas de resolución y las resoluciones definitivas de las solicitudes.

Dados los resultados obtenidos, el pasado 2 de abril de 2013 el Ministerio de Justicia suscribe con el Consejo General del Notariado otro acuerdo de encargo de gestión para que los notarios recojan de manera gratuita el juramento o promesa en estos expedientes (hasta el 31 de diciembre de 2013). En este caso, su intervención se produce al final del expediente, cuando éste ya ha sido tramitado y se ha resuelto favorablemente para el ciudadano. Después, una vez autorizada la escritura de jura o promesa de nacionalidad, ésta es enviada al Ministerio de Justicia, el cual, al mismo tiempo, la debe enviar al registro civil correspondiente junto con el resto del expediente para que se inscriba en los libros de este organismo.

Las incidencias trasladadas por la Comisión de Extranjería del Colegio de Abogados tienen un origen múltiple. Surgen tanto por la intervención de los encargados de los registros civiles como por la del cuerpo de Policía Nacional y también por la de los registradores de la propiedad. La falta de criterios en lo que concierne a la existencia de cita previa para la presentación de la solicitud, el momento en que se realiza el examen de integración, la documentación que se exige o el procedimiento seguido por las comisarías son ejemplos que ilustran las quejas recibidas.

Del requerimiento del Síndic a los organismos que participan como responsables de algún trámite en el proceso de adquisición de la nacionalidad se puede concluir la existencia de una falta de información, de coordinación y de previsión por parte del Ministerio de Justicia.

Es preciso más apoyo humano y material en las oficinas de registro civil

El Departamento de Justicia, por su parte, informa que no ha recibido en ningún momento información del Ministerio de Justicia sobre los planes de la Administración del Estado en relación con los registros civiles; tampoco en lo que concierne al encargo de gestión de la Dirección General de los Registros y del Notariado a los registradores de la propiedad y mercantil, ni el encargo posterior al Consejo General del Notariado, ni tampoco sobre las previsiones de regulación de la nueva Ley del Registro Civil. En conclusión, cada actuación que ha llevado a cabo el Ministerio de Justicia se ha hecho sin haber mantenido ningún tipo de comunicación con el Departamento de Justicia. La consecuencia de este hecho es la falta de adopción de alguna medida para evaluar este cambio de procedimiento y reducir, si se prevén, los impactos negativos.

Los registradores de Cataluña informan de que su decanato no es competente en materia de aplicación del Plan intensivo de nacionalidad y que, en coherencia, no dictan ningún acto administrativo, ni siquiera en el ámbito de propuestas. En consecuencia, manifiestan que corresponde al Ministerio

dictar resoluciones e instrucciones para dar cobertura normativa, y también la elaboración de guías de tramitación y la formación de grupos de apoyo para resolver dudas e incidencias.

De acuerdo con el Tribunal Superior de Justicia, el Síndic considera que la cuestión de fondo vuelve a ser las limitaciones personales y materiales del servicio público de la justicia en Cataluña, que no permiten a los registros civiles (excepto casos concretos de corrección que se hayan podido producir) ofrecer un servicio más rápido y ágil. Finalmente, en lo que concierne a la disparidad de criterios organizativos en materias como la presentación de documentos, en tanto que son cuestiones organizativas que no comprometen la legalidad de la actuación registral, el Síndic ha dado traslado a la Secretaría de Gobierno del Tribunal para que, en calidad de superior jerárquico de los secretarios judiciales, acuerde lo que estime conveniente.

Son precisas unas directrices más claras y más coordinación por parte del Ministerio de Justicia

En cualquier caso, se evidencia que es del todo ineludible un nuevo apoyo humano y material en las oficinas de registro civil con más expedientes de nacionalidad pendientes. También son necesarias una coordinación y unas directrices más claras por parte del Ministerio de Justicia, que es la administración competente, para garantizar una armonización en el procedimiento a todas las personas que están pendientes de adquisición de la nacionalidad. En este sentido, el Departamento de Justicia ha puesto en marcha un plan de actuación en los registros civiles de Cataluña para apoyar materialmente a los registros civiles con más expedientes de nacionalidad pendientes.

Del resto de organismos, aunque no sean competentes para dictar directrices en el marco del Plan intensivo de nacionalidad, es preciso esperar una actitud proactiva en la propuesta de mejoras en aspectos y procedimientos existentes que otorguen a cada fase del proceso más eficacia, seguridad procedimental y celeridad.

Queja 03078/2012

Un ciudadano presenta una queja por los problemas para obtener el certificado de defunción de su madre y, en concreto, por las largas colas ante el Registro Civil de Lleida. Según la información aportada por la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, la problemática expuesta por el ciudadano no es más que un reflejo de las limitaciones materiales y personales del servicio público de justicia en Cataluña como razón última del retraso en la obtención de las resoluciones judiciales. En consecuencia, el Síndic abre una actuación de oficio en cuanto al funcionamiento del Registro Civil de Lleida para analizar la situación y formular propuestas de mejora.

Queja 06913/2013

Un ciudadano presenta una queja por la falta de inscripción de la nacionalidad en el Registro Civil de Barcelona.

Según la información facilitada por el ciudadano, después de prestar el juramento ante el notario, el Registro Civil de Barcelona no continúa el proceso porque éste ha planteado una consulta ante a la Dirección General de Registros y Notariado sobre la competencia o no de los notarios para formalizar el juramento de la nacionalidad. En este sentido, informa que en el registro existe un cartel que señala que hasta octubre no se iniciará el procedimiento.

Dadas las competencias del Síndic en esta materia, se traslada la queja al Defensor del Pueblo. Asimismo, también se trasladan esta queja y otras recibidas sobre el mismo tema al Tribunal Superior de Justicia de Cataluña para su conocimiento y para solicitar información sobre el procedimiento que se sigue en otros registros civiles.

A.47. AFECTACIÓN AL ACCESO UNIVERSAL A LA JUSTICIA

En el ámbito de la Administración de Justicia, continúan habiendo quejas que ponen de relieve los retrasos en la tramitación de algunos asuntos judiciales. Estos retrasos, que se han puesto en conocimiento del presidente del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, acaban provocando la vulneración del derecho a un proceso sin dilaciones indebidas, un mal endémico del actual sistema judicial.

Si bien la Administración de Justicia cumple unos mínimos para ser considerada justicia de calidad, sus carencias –tanto de medios personales y organizativos como estructurales– están abocándola a una situación difícil y de penuria con graves efectos sobre la tutela judicial efectiva.

A la vista de los últimos cambios llevados a cabo por el Gobierno español, no parece que sea posible encontrar una solución adecuada, definitiva y sostenida en el tiempo. Al contrario, el Ministerio de Justicia ha impulsado una serie de reformas en el ámbito de la Administración de Justicia, adoptadas con la opinión contraria de los diversos operadores jurídicos y sectores sociales, entre los que destacan la imposición de las tasas judiciales y la supresión de plazas de juez sustituto.

La supresión de plazas de juez sustituto generará más retrasos en la Administración de Justicia

Los argumentos alegados en contra de estas reformas tienen el denominador común de suponer un retroceso en los derechos del ciudadano ante la justicia y en el funcionamiento de este servicio público y, por lo tanto, dificultan el acceso de los ciudadanos a la obtención de una tutela judicial efectiva. En el ámbito de la carrera judicial, uno de los colectivos afectados por estas reformas son los jueces sustitutos y los magistrados suplentes, que se han dirigido a esta institución como Asociación de Jueces Sustitutos y

Magistrados Suplentes (AJSYMS) para exponer la difícil situación actual en la que se encuentran.

Asimismo, en el ámbito de la asistencia jurídica gratuita, también se ha recibido una queja de la Comisión del Turno de Oficio y Asistencia al Detenido del Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona por la reducción en los importes de los módulos retributivos de los abogados (Q 04567/2013), sin perjuicio de la tramitación individual de cada una de las quejas que se han recibido sobre este tema.

Las últimas medidas del Ministerio de Justicia provocan grandes efectos en la tutela judicial efectiva

La 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 (en lo sucesivo “Ley de tasas”), ha sido objeto de rechazo por parte de ciudadanos y organizaciones porque consideran que vulnera el derecho a la tutela judicial efectiva del artículo 24 de la Constitución (CE), y también el principio de igualdad de todos los ciudadanos ante la ley del artículo 14 de la CE, en relación con el artículo 9.2 CE, en la medida en que corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas.

En lo que concierne al ámbito de intervención del Síndic de Greuges, esta institución ha recibido quejas de ciudadanos e instituciones que ponen de manifiesto que la Ley de tasas vulnera algunos de los derechos fundamentales de la CE. Entre las quejas recibidas, se debe hacer una mención especial a la entregada por el Consejo de los Ilustres Colegios de Abogados de Cataluña el pasado 1 de febrero de 2013, acompañada por 11.163 firmas depositadas con copia certificada en la sede de la institución.

Después de analizar la Ley de tasas, se envió un escrito al Defensor del Pueblo para solici-

tarle que se llevasen a cabo las actuaciones oportunas, a fin de impulsar las modificaciones que permitiesen garantizar tanto la igualdad de trato ante la ley como el derecho de acceso a la tutela judicial efectiva. El Síndic también sugirió al Defensor del Pueblo que presentase un recurso ante el Tribunal Constitucional (TC) contra la norma mencionada, propuesta que éste desestimó porque consideraba que el acuerdo con el ministro de Justicia para modificar la Ley abarcando algunas observaciones hechas por el Defensor del Pueblo eran suficientes para garantizar el derecho de acceso gratuito a la justicia.

Frente a estas protestas, semanas más tarde de la entrada en vigor de la norma, atendiendo a las recomendaciones del Defensor del Pueblo, y ante el reconocimiento expreso de que el ciudadano debía pagar un importe desproporcionado en algunos casos, la Ley de tasas fue modificada por el Real Decreto Ley 3/2013. Así, el preámbulo del Real Decreto Ley ya afirma que la aplicación de la Ley había evidenciado que, pese a que las tasas no se consideraban por sí solas lesivas de ningún derecho, podía haber casos concretos en los cuales su cuantía resultase excesiva.

Existen dudas sobre la constitucionalidad del decreto ley que regula las tasas judiciales

Sin perjuicio de la reforma llevada a cabo, aún ahora persisten dudas razonables de vulneración de derechos constitucionales, como el del acceso gratuito a la justicia del artículo 119 de la CE. Por eso, no es extraño que tanto la ley como el decreto ley mencionados hayan sido objeto de diversos recursos de inconstitucionalidad ante el TC. Así, la institución ha tenido conocimiento de que el TC ha acordado admitir a trámite la cuestión de inconstitucionalidad planteada por el Juzgado de lo Social número 1 de Tarragona, que cuestiona la constitucionalidad de las tasas que gravan el ejercicio de la jurisdicción social, y la planteada por la sección séptima de la Sala Contenciosa Administrativa de la Audiencia Nacional, respecto a las tasas judiciales exigidas en el proceso contencioso-administrativo.

Respecto a los artículos 8.2 y 1.9 de la Ley de tasas, la Audiencia Nacional (Auto de 6 de septiembre de 2013) indica que pueden infringir el artículo 24.1 CE, que queda conculcado no por la exigencia del pago de la tasa (que dentro de ciertos límites es perfectamente constitucional, como señala la Sentencia 20/2012), sino por las consecuencias derivadas de la falta de pago (archivo del procedimiento). También señala que las consecuencias del impago de la tasa son desproporcionadas y excesivas y que, en definitiva, no tienen en cuenta la proporcionalidad que debe regir entre la finalidad que se persigue y los principios de capacidad económica, igualdad, equidad y justicia, ya que al final sólo acceden a la justicia las personas con suficientes recursos económicos o personas jurídicas con suficiente liquidez.

Otra de las reformas que, sin duda, también generará más retrasos en la Administración de Justicia en detrimento de los ciudadanos es la de la Ley Orgánica del Poder Judicial (en lo sucesivo LOPJ), llevada a cabo por la Ley Orgánica 8/2012, de 27 de diciembre, de Medidas de Eficacia Presupuestaria en la Administración de Justicia, que supone la práctica desaparición de la figura de los denominados *jueces sustitutos* y *magistrados suplentes*. En cifras, la Ley afecta a un colectivo de más de 1.500 personas en todo el Estado, 270 de éstos en Cataluña, y prevé la actuación de estos profesionales tan solo en casos excepcionales y ante circunstancias motivadas.

El acceso gratuito a la justicia se ve comprometido por las tasas judiciales

La reforma se acoge al principio de austeridad y a la interinidad, y tiene como objetivo elevar los niveles de profesionalidad de la carrera, pero omite cualquier referencia a la regularización de la situación de este colectivo, que tiene una experiencia y preparación sólidas en la prestación del servicio público de la justicia.

Esta decisión sin ningún tipo de medida de previsión también ha sido cuestionada por la carrera judicial y los operadores jurídicos en un momento de sobrecarga de trabajo, en que el número de asuntos que deben resolver jueces, magistrados y suplentes excede sus posibilidades.

La CE atribuye a jueces y magistrados la función de administrar justicia. Por ello, el artículo 117.1 establece que “la justicia emana del pueblo y es administrada en nombre del rey por jueces y magistrados integrados dentro del poder judicial”. A éstos, les corresponde en exclusiva la función de juzgar y hacer ejecutar lo juzgado (art. 117.3 CE), a cuyo fin son investidos de uno de los tres poderes del Estado, el poder judicial.

En el desarrollo de la labor constitucional encomendada de juzgar y hacer cumplir lo juzgado ha participado y contribuido un colectivo excelente de juristas, los jueces y magistrados suplentes, que, como se ha indicado anteriormente, con la reforma de la LOPJ la mayoría se ha quedado sin trabajo y sin la posibilidad de consolidar un puesto desarrollado durante tantos años.

La Asociación es de la opinión, y así lo ha hecho saber a la institución, que “se les deben ofrecer posibilidades reales que les permitan el acceso a la carrera judicial y a otros cuerpos de la Administración de justicia ya existentes o que se prevea crear a raíz de la nueva configuración de la planta judicial”. En este sentido, el Parlamento de Cataluña, entre otros organismos, ha instado al Gobierno de la Generalitat a reclamar al Gobierno español medidas muy concretas vinculadas a la regularización y al reconocimiento efectivo de los derechos de este colectivo.

Por ello, el Síndic considera que, a pesar de que la práctica desaparición de este colectivo se presenta como una medida que se adopta por un criterio de eficiencia económica, en realidad es una medida que representa el mismo coste económico porque prevé que las sustituciones las hagan los miembros de la carrera judicial –o sea, los titulares– de manera voluntaria y retribuida. A pesar de ello, esta voluntariedad difícilmente se podrá producir, puesto que los juzgados están desbordados y todo ello obliga a los jueces a trabajar muy por encima

de la carga de trabajo fijada para cada uno de los juzgados, lo cual, sin duda, generará más retrasos en la Administración de justicia.

En cuanto a la carga de trabajo, es evidente el elevado volumen de trabajo al que se enfrentan diariamente los jueces y magistrados del Estado español y de Cataluña. Pese a que en el periodo 2011-2012 se produjo una reducción respecto al año 2010, según datos del Consejo General del Poder Judicial (CGPJ), hasta ahora se ha mantenido un altísimo módulo de entrada de asuntos en el conjunto de las diferentes jurisdicciones que supera ampliamente los módulos establecidos por el CGPJ.

Las consecuencias de esta situación comportan un incremento de los asuntos pendientes de resolver, más retraso en los señalamientos y un agotamiento y desánimo de las personas que trabajan en el ámbito de la Administración de Justicia. Un ejemplo que refleja esta situación de insostenibilidad es el de los juicios rápidos, que se deberían señalar dentro de los quince días siguientes a la entrada de las diligencias en el juzgado de guardia, pero, según la Memoria del Decanato de Barcelona de 2012, se están señalando con un retraso de nueve meses.

En el ámbito de la justicia gratuita, la Comisión del Turno de Oficio y Asistencia al Detenido (en lo sucesivo TOAD) se ha dirigido al Síndic para informar del importante descenso de las cantidades destinadas a sufragar los costes del TOAD. Según la información facilitada por la Secretaría de Relaciones con la Administración de Justicia, se constata la aplicación de una reducción lineal del 3% en el importe de los módulos de compensación económica por las actuaciones de los abogados en justicia gratuita.

Si bien el Síndic no es ajeno al contexto económico actual y a la necesidad de racionalizar y ajustar el gasto, comparte con el TOAD que la partida asignada a la subvención de la asistencia jurídica gratuita continúa siendo deficitaria. Por este motivo, ha sugerido al Departamento de Justicia que los pagos de estas retribuciones se hagan de manera puntual, con la finalidad que los abogados que han prestado los servicios no se vean doblemente penalizados. A estas alturas se está a la espera de recibir una respuesta.

Queja 00667/2013

El Síndic recibe diversas quejas a raíz de la entrada en vigor de la Ley 10/2012, que regula, entre otras cuestiones, las tasas judiciales. Entre los escritos recibidos, destaca el que entrega el Consejo de los Ilustres Colegios de Abogados de Catalunya (CICAC) acompañado por 11.163 firmas depositadas con copia certificada a la sede del Síndic de Greuges.

Después de analizar el texto de la Ley y las alegaciones formuladas por el CICAC, el Síndic considera que la ley mencionada vulnera algunos derechos de la Constitución, motivo por el que se dirige al Defensor del Pueblo, a quien sugiere que presente un recurso ante el Tribunal Constitucional y recomienda la modificación de la Ley 10/2012.

Queja 04701/2013

El promotor de la queja expone que había iniciado un proceso de incapacitación de su madre en el 2010 y el Juzgado Mixto 2 de Arenys de Mar aún no le había asignado ningún tutor legal ni administrador patrimonial.

El Tribunal Superior de Justicia informó que la tramitación del procedimiento había sido lenta, pero constante, teniendo en cuenta el procedimiento objeto de la queja y la entrada de asuntos en el juzgado.

Sin embargo, el Tribunal Superior de Justicia concluye que esta dilación no es aceptable, en términos de calidad del servicio prestado en este caso, según lo dispuesto en el punto 19 de la Carta de Derechos del Ciudadano ante la Administración de Justicia. Por este motivo, acuerda requerir al secretario del juzgado para que le informe del estado de la pieza de jurisdicción voluntaria y del nombramiento y aceptación del cargo de tutor.

A.48. NECESIDAD DE EQUIPARAR LOS PRECIOS EN LOS CENTROS PENITENCIARIOS

A lo largo del 2013 el Síndic ha recibido quejas relacionadas con los precios en las tiendas de los centros penitenciarios. Así, se han recibido cerca de una treintena de quejas de internas que expresan su disconformidad con el aumento de los precios de algunos productos básicos de higiene personal que se venden en la tienda del centro.

Últimamente, en cada uno de los informes al Parlamento se ha hecho mención de las quejas presentadas por los internos de los centros penitenciarios que denuncian los precios excesivos de los productos que se venden en las tiendas gestionadas por el Centro de Inicativas para la Reinserción (CIRE).

La Administración no puede dejar en manos de la empresa adjudicataria los precios de productos en los centros penitenciarios

De acuerdo con el apartado segundo del artículo 24 de la Ley Orgánica General Penitenciaria (LOGP), “se permite a los internos la adquisición por su cuenta de productos alimenticios y de consumo dentro de los límites reglamentariamente fijados. La venta de estos productos está gestionada directamente por la Administración penitenciaria o por empresas concesionarias. La autoridad competente debe controlar los precios, y en ningún caso pueden ser superiores a los que rigen en la localidad en que esté ubicado el establecimiento. Los internos también deben participar en el control de calidad y precios de los productos vendidos en el centro”.

Ni el Real Decreto 190/1996, de 9 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Penitenciario, ni el Decreto 329/2006, de 5 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y de Funcionamiento de los Servicios de Ejecución Penal, establecen ninguna referencia a los precios de los productos y a sus limitaciones.

La actuación de oficio abierta en el año 2009 ya ponía de manifiesto que los precios de los productos en las tiendas CIRE eran más elevados que los de los economatos gestionados por la propia Administración.

De acuerdo con aquella actuación de oficio, el Síndic concluyó, por una parte, que el modelo de encargo de gestión era mucho más costoso para todas las partes, tanto para la empresa adjudicataria como para la propia Administración y los internos; y por otra parte, que un interno en un centro afectado por encargo de gestión paga, por los mismos productos, una cantidad muy superior a otros internos que están ingresados en otros centros donde se autogestiona el servicio de economato.

Es preciso tener presente que la Administración penitenciaria tiene previsto generalizar el modelo de tienda CIRE a todos los centros penitenciarios de Cataluña, tan pronto como se inaugure el nuevo centro de Puig de les Basses y se vayan cerrando los centros penitenciarios de hombres de Barcelona, de Tarragona, de Figueres y de Girona.

Por este motivo, en el marco de la actuación de oficio de este año se ha realizado un estudio comparativo de los precios de algunos productos de las tiendas CIRE con los precios de los mismos productos en centros de cuatro grandes cadenas de supermercados que tienen presencia en cualquier parte de Cataluña. Las conclusiones son claras e inequívocas. De la lista de más de una treintena de productos que se pueden considerar de consumo generalizado, y en algunos casos básicos por cuestiones de higiene, el precio a las tiendas CIRE era de media un 36% superior, y el precio de los productos de higiene femenina era un 40% superior.

No es justificable que el precio en tiendas CIRE sea, de media, un 35% más caro que en cadenas comerciales y supermercados

De acuerdo con ello, y con la información facilitada por el CIRE y el Departamento de Justicia, el Síndic ha concluido que el modelo de contrato de gestión externo presenta

ventajas y desventajas que inciden negativamente sobre los internos. Como ventajas, el Síndic observa las siguientes:

- La variedad de los productos que se ofrecen.
- La homogeneización y el trato igualitario en todos los centros penitenciarios.
- Tener un conocimiento específico de qué se vende y a quién, y también de los productos más demandados.

Como desventajas, el Síndic señala las siguientes:

- Los precios de los productos vendidos en las tiendas gestionadas por el CIRE son más caros.
- El interno que deba comprar todos los productos en una tienda CIRE debería afrontar un gasto medio un 35% más caro por el mismo producto que en el supermercado de referencia.
- En estos momentos la empresa adjudicataria está obligada a pagar al CIRE un canon de 0,51 euros (IVA excluido) por interno, importe que se actualiza cada mes de febrero tomando como índice de referencia los precios de consumo.
- Este modelo hace repercutir dos conceptos sobre el precio final del producto: el primero, los beneficios que debe obtener la empresa adjudicataria; el segundo, el canon que esta empresa debe pagar al CIRE.

En ningún caso está justificado que de toda la lista de productos que han sido objeto de la comparación, sólo en un caso el precio en las tiendas CIRE sea más económico (un 2%) que en los supermercados analizados. Y menos aún que el precio en las tiendas CIRE sea, de media, un 35% más caro que en las tiendas de las cadenas comerciales estudiadas.

La ley determina que la Administración debe controlar los precios, que en ningún caso pueden ser superiores a los de las tiendas del entorno exterior

La Administración no puede dejar en manos de la empresa adjudicataria la fijación de los precios de los productos. Es la Administración quién debe garantizar que se cumpla el contenido íntegro de el art. 24 LOGP, “[...] en ningún caso pueden ser superiores a los que rijan en la localidad donde esté ubicado el establecimiento”, hecho que indiscutiblemente no se cumple en la actualidad.

El Síndic de Greuges sugiere que de manera urgente se garanticen unos precios de referencia, iguales para todas las tiendas CIRE, que eviten que los productos comercializados tengan un precio más elevado que la media en tiendas o centros comerciales externos.

A.49. PROCEDIMIENTOS POLICIALES Y USO DE LA FUERZA

A lo largo del 2013 el Síndic ha continuado recibiendo quejas relacionadas con la falta de proporcionalidad en el uso de la fuerza fuera de las dependencias policiales y por actuaciones policiales consideradas abusivas. Asimismo, la gravedad de algunos hechos relacionados con la actuación de los agentes policiales ha llevado al Síndic a abrir actuaciones de oficio para conocer las circunstancias concretas en las cuales se ha producido la intervención policial.

Entre los principios básicos de actuación que deben inspirar la actuación policial, merecen una atención especial los que prohíben cualquier práctica abusiva, arbitraria o discriminatoria que implique violencia física o moral, y también las normas que deben regir el uso de las armas, particularmente cuando comporten un riesgo racionalmente grave para la vida o la integridad física de los policías o de terceras personas.

En este sentido, tanto el artículo 5 de la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (LOFCS), como el artículo 11 de la Ley 10/1994, de la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, establecen que los funcionarios de policía deben regirse por los principios de congruencia, de oportunidad y de proporcionalidad en la utilización de los medios a su alcance, y deben actuar con la decisión necesaria y sin retraso.

En el ámbito internacional, las declaraciones que hacen referencia al uso de la fuerza también establecen unas exigencias a la hora de emplearla. La primera señala que sólo se puede utilizar para llevar a cabo una función exigida o autorizada por la ley y la segunda hace referencia a la necesidad, en el sentido de que sólo se puede utilizar cuando sea estrictamente necesario. Por lo tanto, como marco de actuación general se entiende que el uso de la fuerza debe ser excepcional.

El cumplimiento de estos principios debe entenderse exigible no solo respecto al uso de la fuerza, sino también respecto al uso que se hace de las armas o de los medios coercitivos.

Como respuesta a las quejas recibidas, no deja de ser significativo que la Administración justifique siempre el uso de la fuerza por la actitud

agresiva, amenazante o increpante del ciudadano. En el momento de la inmovilización, las respuestas recibidas también coinciden en describir que la razón por la que se inmoviliza al ciudadano es porque reiteradamente éste insulta, increpa e intenta golpear a los agentes y, en consecuencia, queda detenido por un presunto delito de resistencia y desobediencia.

El denominador común de la actuación policial en estos casos es que la persona queda detenida en posición boca abajo y con las esposas puestas, momento en el cual se incrementa la vulnerabilidad del detenido, que se encuentra completamente inmovilizado y bajo la presencia y el control de un grupo de agentes.

En estos casos, la urgencia de la situación y la obligación de responder a la misma otorga a los agentes una autonomía en la toma de decisiones, entre las que está el uso de la fuerza. Esta autonomía se ejerce sin que exista una supervisión directa de un superior ni siquiera mecanismos que permitan garantizar que la actuación policial se encamina en todo momento a lograr el equilibrio entre la coerción legítima y la protección efectiva de los derechos de la persona.

La práctica abusiva, arbitraria y discriminatoria no debería ser tolerada por ningún cuerpo policial

Los agentes del Cuerpo de la Policía de la Generalitat – Mossos d'Esquadra (PG-ME) disponen, en el desarrollo de sus funciones, de armas de fuego y munición de dotación reglamentaria. Asimismo, en determinados casos pueden utilizar otros elementos como armas o herramientas de uso policial. Las diversas armas y herramientas de uso policial reguladas por medio de instrucciones tienen la consideración de armas o herramientas de uso general u ordinario, o bien de uso restringido a determinadas unidades policiales en función del uso que se determine.

En lo que concierne a su utilización, la Instrucción 8/2012, sobre la utilización de armas y herramientas de uso policial, modificada por la Instrucción 10/2012, establece que se tendrán siempre en cuenta los principios de congruencia, oportunidad y proporcionalidad a la hora

de emplearlas. También clasifica las situaciones en que se puede producir como riesgo bajo, medio y alto.

La Instrucción también establece que las defensas policiales se pueden utilizar como elemento de contención o inmovilización o como arma de defensa. Pero en estos casos el uso se prevé que se limite a uno o dos golpes cortos y secos. Los golpes deben darse con la defensa en paralelo al suelo y en partes muscularmente protegidas del tramo inferior del cuerpo. En ningún caso debe emplearse la fuerza golpeando de arriba a abajo ni sobre zonas vitales del cuerpo humano como por ejemplo la cabeza.

La Administración no debería rehuir una investigación interna si existen sospechas de conductas policiales abusivas

El uso de la porra policial en una de las quejas analizadas se enmarca en una situación clasificada por la Administración como de riesgo medio, en la cual se señala que los agentes, percibiendo un riesgo para su integridad, sacaron sus defensas para mantener la distancia de seguridad. Se hace constar que en ningún momento se golpeó a ninguna persona con la defensa, contrariamente a lo que dice el ciudadano, quien manifiesta que recibió diversos golpes y que fue reducido e inmovilizado con violencia. A la vez, aporta fotografías de los hematomas que presenta e informes médicos que reflejan lesiones físicas compatibles con los hechos que denuncia.

En suma, la Administración informa que se celebró el juicio por estos hechos y el ciudadano fue condenado por desobediencia a los agentes de la autoridad. En otro caso el ciudadano murió, pero la resolución judicial dictada descartó cualquier responsabilidad penal de los agentes intervinientes.

Independientemente de la responsabilidad penal que sea atribuible a los agentes investigados por un uso inadecuado de la fuerza, la Administración no debería rehuir en ningún caso una investigación interna para establecer la existencia o no de otro tipo de responsabilidad de estos agentes bajo sospecha. Es indudable que la tramitación de un procedimiento penal comporta una serie de límites desde la perspectiva de la investigación policial en el ámbito administrativo interno. Sin embargo, y de acuerdo con lo establecido por la propia normativa de policía, esta circunstancia no impide la instrucción por los mismos hechos de una información reservada o del expediente disciplinario correspondiente, puesto que se trata de ámbitos de enjuiciamiento diferentes.

Es preciso revisar los protocolos y la formación de los agentes en intervenciones, detenciones e inmovilizaciones en la calle

En definitiva, se trata de investigar los hechos que han tenido lugar de una manera exhaustiva y con prontitud, comprobar si la actuación que se ha realizado se ajusta a los procedimientos de actuación legalmente previstos y adoptar, si procede, las medidas correctoras oportunas. En este sentido, el Síndic considera que es preciso revisar a fondo los procedimientos y protocolos de actuación establecidos en el caso de detenciones e inmovilizaciones en la calle para conseguir las máximas garantías de seguridad y de salvaguardia de los derechos de las personas.

En el mismo sentido, y como ha sugerido el Síndic en reiteradas ocasiones al Departamento de Interior, debe revisarse y actualizarse la formación que reciben los agentes sobre las intervenciones policiales a la hora de identificar y detener a alguien en la calle y el uso correcto de las herramientas de dotación policial.

Queja 05190/2013

Un ciudadano presenta una queja por una presunta actuación irregular de unos agentes del Cuerpo de Mossos d'Esquadra. La persona interesada se queja de que recibió diversos golpes con la porra policial, mientras era reducido e inmovilizado en posición de decúbito prono. También se queja de que, mientras le inmovilizaban, observó cómo golpeaban a su pareja y a otros chicos. En este momento, el Síndic está en proceso de estudiar la información recibida por parte de la Administración y, tan pronto como haya finalizado dicho análisis, emitirá la resolución correspondiente.

ACTUACIONES DE OFICIO

AO 00281/2013
Finalizada

Maltratos a internos en el Centro de Internamiento de Extranjeros (CIE) de la Zona Franca de Barcelona

Ante la denuncia de maltratos infligidos a algunos internos del centro con motivo de un registro, el Síndic abre una actuación de oficio para investigar los hechos.

AO 04300/2013
En tramitación

Situación de la Administración de Justicia catalana debida a la supresión de plazas de juez sustituto

La apertura de esta actuación de oficio tiene por objetivo analizar la incidencia en la Administración de Justicia catalana de esta medida y su afectación desde la perspectiva de una justicia ágil y eficiente para el ciudadano.

AO 04395/2013
En tramitación

Funcionamiento de los registros civiles

A raíz de las informaciones recibidas según las cuales la Dirección General de Registros y Notariado no ha dado respuesta a la petición formulada de disponer de directrices o instrucciones y criterios homogéneos para evitar el crecimiento continuado de las solicitudes en materia de nacionalidad que llegan a las secciones de los registros civiles, el Síndic abre una actuación de oficio para obtener más información y pedir al Defensor del Pueblo que intervenga en el tema.

AO 06553/2013
En tramitación

Muerte de un interno en el Centro Penitenciario de Hombres de Barcelona

A raíz de la información publicada en la prensa sobre la muerte de un interno preventivo en el Centro Penitenciario de Hombres de Barcelona mientras estaba ingresado en la galería destinada a internos sancionados y cumplimientos de primer grado, el Síndic abre una actuación de oficio para investigar el caso.

AO 07220/2013
En tramitación

Muerte de un hombre tras haber sido detenido por los Mossos d'Esquadra

Después de conocer a través de los medios de comunicación la muerte de un hombre tras haber sido detenido por los Mossos d'Esquadra, y teniendo en cuenta que hay versiones contradictorias sobre cómo se produjo la detención, el Síndic abre una actuación de oficio para investigar el caso.

AO 07463/2013
En tramitación

Precios de las tiendas de los centros penitenciarios

A raíz de las numerosas quejas recibidas por los precios de los productos que se dispensan en las tiendas de los centros penitenciarios, el Síndic abre una actuación de oficio para supervisar este tema y la correcta aplicación de la normativa, que exige que los precios en ningún caso pueden ser superiores a los que rijan en la localidad donde se encuentre ubicado el establecimiento.

AO 08494/2013
En tramitación

Muerte de un detenido en el área de custodia de la Comisaría de Les Corts

A raíz del conocimiento de la muerte de un detenido en el área de custodia de la Comisaría de Les Corts, el Síndic abre una actuación de oficio para investigar el caso.

AO 08657/2013
Finalizada

Actuación de oficio por la muerte de un interno en el CIE Zona Franca

A raíz de la información recibida sobre la muerte de una persona internada en el CIE de la Zona Franca de Barcelona, el Síndic abre una actuación de oficio para investigar el caso.

VISITAS EN EL MARCO DE LA ACTUACIÓN DE LA AUTORIDAD CATALANA PARA LA PREVENCIÓN DE LA TORTURA (ACPT)

Comisarías de los Mossos d'Esquadra

AO 03284/2013
AO 03286/2013
AO 03306/2013
AO 03307/2013
AO 03309/2013
AO 03312/2013
AO 03313/2013
AO 08523/2013
AO 08524/2013
AO 08525/2013
AO 08526/2013
En tramitación

Visita al Área Básica Policial de los Mossos d'Esquadra de Sants-Montjuïc
Visita a la Comisaría de los Mossos d'Esquadra del Prat de Llobregat
Visita a la Comisaría de los Mossos d'Esquadra de Vilafranca del Penedès
Visita a la Comisaría de los Mossos d'Esquadra de Esplugues de Llobregat
Visita a la Comisaría de los Mossos d'Esquadra de Montcada i Reixac
Visita a la Comisaría de los Mossos d'Esquadra de Martorell
Visita a la Comisaría de los Mossos d'Esquadra de Les Corts, en Barcelona
Visita a la Comisaría de los Mossos d'Esquadra de Gandesa
Visita a la Comisaría de los Mossos d'Esquadra de Tortosa
Visita a la Comisaría de los Mossos d'Esquadra de Móra d'Ebre
Visita a la Comisaría de Mossos d'Esquadra 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 comprobar que el trato que se dispensa a las personas detenidas es el adecuado.

AO 08527/2013

AO 08534/2013

AO 08537/2013

AO 08538/2013

AO 08543/2013

AO 08545/2013

AO 08546/2013

AO 08547/2013

AO 08553/2013

AO 08556/2013

AO 08558/2013

En tramitación

Visita a la Comisaría de los Mossos d'Esquadra de Mollet del Vallès
 Visita a la Comisaría de los Mossos d'Esquadra de Sant Adrià de Besòs
 Visita a la Comisaría de los Mossos d'Esquadra del Vendrell
 Visita a la Comisaría de los Mossos d'Esquadra de Manresa
 Visita a la Comisaría de los Mossos d'Esquadra de Sant Cugat del Vallès
 Visita a la Comisaría de los Mossos d'Esquadra de Granollers
 Visita a la Comisaría de los Mossos d'Esquadra de Tremp
 Visita a la Comisaría de los Mossos d'Esquadra de Sort
 Visita a la Comisaría de los Mossos d'Esquadra de Rubí
 Visita a la Comisaría de los Mossos d'Esquadra de Cornellà de Llobregat
 Visita a la Comisaría de los Mossos d'Esquadra de Mataró

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita esta comisaría para comprobar que el trato que se dispensa a las personas detenidas es el adecuado.

Comisarías de Policía local

AO 03310/2013

AO 03315/2013

AO 08518/2013

AO 08520/2013

AO 08521/2013

AO 08522/2013

AO 08531/2013

AO 08536/2013

AO 08539/2013

AO 08541/2013

AO 08548/2013

AO 08549/2013

AO 08550/2013

AO 08552/2013

AO 08555/2013

AO 08557/2013

AO 08559/2013

AO 08560/2013

AO 08561/2013

En tramitación

Visita a la Comisaría de la Policía local de Mataró
 Visita a la Comisaría de la Guardia Urbana de Ciutat Vella, en Barcelona
 Visita a la Comisaría de la Policía Local de Cornellà de Llobregat
 Visita a la Comisaría de la Policía Local de Sant Adrià de Besòs
 Visita a la Comisaría de la Policía Local de Esplugues de Llobregat
 Visita a la Comisaría de la Policía Local de Móra d'Ebre
 Visita a la Comisaría de la Policía Local de Mollet del Vallès
 Visita a la Comisaría de la Policía Local del Vendrell
 Visita a la Comisaría de la Policía Local de Manresa
 Visita a la Comisaría de la Policía Local de Sant Cugat del Vallès
 Visita a la Comisaría de la Policía Local de Granollers
 Visita a la Comisaría de la Policía Local de Tremp
 Visita a la Comisaría de la Policía Local de Sant Boi de Llobregat
 Visita a la Comisaría de la Policía Local de Sant Feliu de Llobregat
 Visita a la Comisaría de la Policía Local de Rubí
 Visita a la Comisaría de la Policía Local de Vilafranca del Penedès
 Visita a la Comisaría de la Policía Local de Montcada i Reixac
 Visita a la Comisaría de la Policía Local de Martorell
 Visita a la Comisaría de la Policía Local del Prat de Llobregat

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita esta comisaría para comprobar que el trato que se dispensa a las personas detenidas es el adecuado.

Centros penitenciarios

AO 03308/2013

AO 03314/2013

AO 08529/2013

AO 08562/2013

En tramitación

Visita al Centro Penitenciario de Lledoners
 Visita al Centro Penitenciario de Mujeres de Barcelona
 Visita al Centro Penitenciario de Joves de Quatre Camins
 Visita al Centro Penitenciario de Hombres de Barcelona

En el marco de las actuaciones de la Autoridad Catalana para la Prevención de la Tortura, se visita esta comisaría para comprobar que el trato que se dispensa a las personas detenidas es el adecuado.

■ **ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO**

INTRODUCCIÓN

El capítulo IV está dedicado íntegramente a rendir cuentas tanto de los cumplimientos de las resoluciones emitidas por el Síndic y aceptadas por las administraciones, empresas y organismos supervisados, como de las recomendaciones emitidas por el Síndic y no aceptadas por parte de las instituciones objeto de investigación.

En la figura 13 y la tabla 14 del capítulo II se presentan las magnitudes de estos casos en relación al conjunto de las actuaciones del Síndic. Como ya se ha señalado en páginas anteriores de este mismo informe, el porcentaje de aceptación total o parcial de las resoluciones del Síndic es muy elevado, concretamente del 98%, y el cumplimiento de estas aceptaciones también presenta proporciones muy similares.

Los casos de cumplimiento recogidos en este apartado se presentan a partir de una pequeña muestra (unos 120 casos) entre todas las resoluciones cumplidas durante el 2013. Dicha muestra se ha hecho teniendo presente que el resultado fuese plural y abarcase todas las

materias en las que el Síndic organiza su acción de investigación. En todo caso, la información y el resumen de la totalidad de los casos se pueden encontrar en el espacio web de las actuaciones de 2013.

En cuanto a las resoluciones no aceptadas, se reproducen en su totalidad en las páginas siguientes. Este año se ha optado en cada caso por incorporar un resumen del problema que originó la queja, presentar las recomendaciones formuladas en su día por el Síndic de Greuges y, finalmente, recoger las motivaciones de la no aceptación alegadas por la Administración, organismo o empresa supervisados.

Por mandato de la Ley 24/2009, del 23 de diciembre, del Síndic de Greuges, se incluye un informe sobre la obstaculización y la falta de colaboración, tal y como los define el artículo 61 de la mencionada ley. Este año, como ya sucedió el año anterior, ninguna Administración ha incurrido en estas circunstancias. Éste es un motivo de satisfacción y la expresión de una creciente colaboración entre el Síndic y las administraciones.

4.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Políticas sociales

1. Educación e investigación

Q 00762/2011

Guardería en funcionamiento sin la preceptiva licencia

Ayuntamiento de Barcelona y Departamento de Enseñanza

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Barcelona que tome medidas urgentes a fin de restablecer la legalidad. También se ha dirigido a la Dirección General de Centros Concertados y Privados del Departamento de Enseñanza, solicitándole que se le informe sobre el trámite de autorización administrativa previa de esta guardería y el cumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa sobre la ratio de profesionales/niños atendidos en este centro, la cualificación de los profesionales que trabajan en ella y las condiciones del espacio.

El Ayuntamiento de Barcelona y la Inspección del Departamento de Enseñanza han comprobado que la guardería no dispone de licencia municipal y que ha cesado la actividad.

Q 02866/2011

Situación de acoso escolar a una alumna de una escuela de Sant Cugat

Departamento de Enseñanza

El Síndic ha sugerido al Departamento de Enseñanza que, de cara al próximo curso, valore el aumento de ratio en la escuela en que está matriculada la hija de la persona interesada para matricular a su otro hijo, teniendo en cuenta las circunstancias siguientes: que este alumno tiene una hermana en el centro; que el cambio de centro de la hija de la persona interesada fue debido a los incidentes ocurridos en centro de origen y que para la promotora de la queja representa una dificultad tener que llevar a sus hijos a dos escuelas diferentes puesto que se trata de una familia monoparental.

El Departamento de Enseñanza ha realizado las gestiones necesarias para que los dos hermanos estén escolarizados en el mismo centro.

Q 06843/2011

Disconformidad con el Ayuntamiento de Sitges por la tramitación en lengua catalana de la documentación relativa a una reclamación de responsabilidad patrimonial

Ayuntamiento de Sitges

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Sitges que retrotraiga el procedimiento de responsabilidad patrimonial al momento en que se iniciaron las comunicaciones en catalán pese a que la persona interesada había solicitado que se le enviasen en castellano.

El Ayuntamiento de Sitges ha retrotraído el procedimiento para que el promotor pueda ejercer su derecho a examinar las actuaciones realizadas y, si procede, obtener copia de los documentos que contiene el expediente.

Q 07018/2011**Disconformidad con determinados contenidos de la Carta de compromiso educativo que una escuela ha enviado a las familias**

Departamento de Enseñanza

El Síndic ha sugerido al Departamento de Enseñanza que dé las instrucciones oportunas a la escuela para que suprima la referencia al compromiso de las familias de contribuir al sostenimiento económico del centro en todo aquello que no queda cubierto por el concierto suscrito con la Administración educativa. También le ha sugerido que se asegure de que la información que el centro facilita a las familias sobre el marco normativo se ajusta plenamente al contenido de éste y ofrece información completa sobre sus derechos y obligaciones.

El Departamento de Enseñanza ha informado que se ha retirado de la Carta de compromiso educativo de esta escuela el párrafo objeto de la queja -referido a la obligatoriedad de las familias de contribuir al mantenimiento económico del centro-, que entraba claramente en contradicción con los artículos 88 de la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación (LOE), y 50 de la Ley 12/2009, de 10 de julio, de educación.

Q 03346/2012**Aumento de cuota de la guardería Vapor Buxeda, de Sabadell**

Ayuntamiento de Sabadell

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Sabadell que estudie la posibilidad de incorporar algún apoyo específico a las familias con más de un niño escolarizado en el primer ciclo de Educación Infantil y la posibilidad de establecer un sistema de ayudas, si conviene vinculado a las ayudas que ya otorgan los servicios sociales, para garantizar el acceso de cualquier niño a las guarderías municipales en igualdad de oportunidades.

El Ayuntamiento de Sabadell ha comunicado que ha establecido ayudas de comedor y un sistema de tarificación social.

Q 03444/2012
Q 02995/2012**Asignación a dos hermanos gemelos del mismo número aleatorio para el sorteo del proceso de admisión en P3 en la escuela Sagrada Família**

Consortio de Educación de Barcelona

El Síndic ha solicitado al Consortio de Educación de Barcelona que, de acuerdo con lo que se desprende de la normativa que regula la admisión de alumnado, estudie la posibilidad de asignar a las solicitudes de hermanos números correlativos enteros y no un entero y un decimal, de manera que todo el alumnado tenga como número asignado un número que pueda coincidir con el número de desempate resultante del sorteo.

El Departamento de Enseñanza ha corregido el proceso de admisión para el curso 2013-2014 en el sentido que recomendaba el Síndic. Así, se asignarán números enteros y correlativos, corrigiendo la anomalía identificada en la gestión de las solicitudes de hermanos.

Q 05774/2012
i altres

Dilación en el pago de una beca de carácter general y de movilidad destinada al alumnado universitario, para el curso 2011-2012

Departamento de Economía y Conocimiento

El Síndic ha recordado que la responsabilidad de la Agencia de Gestión de Ayudas Universitarias y de Investigación y del Departamento de Economía y Conocimiento cuando recibe pagos finalistas por parte del Gobierno central, como es el caso de las becas de carácter general y de movilidad para el alumnado universitario, es hacerlos efectivos de manera inmediata a las personas beneficiarias.

El Departamento de Economía y Conocimiento ha hecho efectivo el abono pendiente de los importes correspondientes a las becas de estudios universitarios de carácter general.

Q 05831/2012

Disconformidad con la actuación de la Oficina de Gestión Empresarial de Lleida por no aceptar unas solicitudes de registro en catalán dirigidas a la Oficina Española de Patentes y Marcas

Departamento de Empresa y Ocupación

El Síndic entiende que la Oficina de Gestión Empresarial debe facilitar a los ciudadanos la información relativa a su intervención en el envío de las solicitudes a la Oficina Española de Patentes y Marcas. Igualmente, en cuanto a las cuestiones lingüísticas sobre la presentación de solicitudes y documentación, la Oficina de Gestión Empresarial debería facilitar la información legalmente establecida sobre la lengua en la que éstos deben estar redactados y revisarlos para evitar que el incumplimiento de la disposición contenida en el apartado 9 del precepto 11 de la Ley 17/2001 dé lugar al retraso ocasionado en la tramitación del procedimiento.

La Oficina de Gestión Empresarial ha mejorado su web e informa de las lenguas en que puede presentarse la documentación cuando se envía a la Administración general del Estado desde una comunidad autónoma que no tiene el catalán como lengua cooficial.

Q 06300/2012
i altres

Provisión del servicio de transporte al comedor escolar de la escuela La Closa, de Esterri d'Àneu

Consejo Comarcal del Pallars Sobirà y Departamento de Enseñanza

El Síndic ha solicitado al Consejo Comarcal del Pallars Sobirà que tome las medidas necesarias para facilitar el uso del servicio de transporte escolar, especialmente los días en que las condiciones climatológicas sean poco adecuadas para hacer trayectos a pie.

El Departamento de Enseñanza ha informado sobre el acuerdo al que se ha llegado con el Consejo Comarcal del Pallars Sobirà que supone un incremento de dotación económica de 4.400 euros y ha garantizado el servicio de transporte durante el curso 2012-2013 hasta final del curso escolar. El Síndic se ha puesto en contacto con la persona interesada, que ha confirmado que el servicio también se está ofreciendo sin incidencias para el curso 2013-2014.

Q 06498/2012
y otras**Retraso en el pago de una beca general de estudios para cursar un ciclo formativo de grado superior**

Departamento de Enseñanza

El Síndic ha sugerido al Departamento de Enseñanza que haga frente al pago de la beca de la persona interesada lo antes posible y que adopte las medidas que considere oportunas para evitar que este retraso excesivo afecte al derecho a la igualdad de oportunidades de los alumnos con dificultades económicas.

El Departamento de Enseñanza ha hecho efectivo el pago de las becas generales para estudios no universitarios.

Q 02664/2013**Actuación de oficio relativa a las garantías de accesibilidad a la escolarización de los niños residentes en el barrio de Torre Baró, de Barcelona**

Transports Metropolitans de Barcelona

El Síndic ha solicitado al Consorcio de Educación de Barcelona que, en colaboración con el Ayuntamiento de Barcelona, lleve a cabo todas las actuaciones necesarias y mantenga las medidas de apoyo a la escolaridad que ya están en marcha para asegurar con carácter preventivo o compensatorio la asistencia regular a la escuela del conjunto de los niños afectados por la huelga de la empresa de autobuses.

El Consorcio de Educación de Barcelona ha decidido facilitar el acceso gratuito al servicio de comedor escolar a los alumnos afectados mientras dure la huelga.

Q 05438/2013**Respuesta del Consorcio de Educación de Barcelona a una reclamación para la revisión de la solicitud de preinscripción en un ciclo formativo de grado superior**

Departamento de Enseñanza

El Síndic ha sugerido al Consorcio de Educación de Barcelona que revise el proceso de preinscripción de la persona interesada en lo referente al error detectado y que, en función del resultado de la revisión, se adopten las medidas oportunas para que, sin perjudicar a terceras personas, se asegure su acceso al centro que le habría correspondido de no producirse el error o a cualquier otro de los centros que constaban en su solicitud.

El Departamento de Enseñanza ha reconocido un error en la información que se facilitó a un alumno sobre las vías de acceso a un ciclo formativo. Por este motivo, de acuerdo con las sugerencias del Síndic, el Departamento ha hecho las gestiones oportunas para que el alumno se pueda matricular en el ciclo solicitado mediante un incremento de ratio acordado con la dirección del centro.

2. 2. Infancia y adolescencia

Q 05269/2010

Actuación de oficio para el estudio del procedimiento aplicado en las retenciones hospitalarias de recién nacidos tutelados

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic ha recordado al Departamento de Bienestar Social y Familia que el informe médico de parte es un documento que certifica médicamente el nacimiento de un recién nacido, por lo que después del parto la madre tiene derecho a recibirlo, independientemente del proceso de desamparo del niño. También se ha sugerido que la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia dicte una instrucción que detalle el circuito a seguir en las retenciones hospitalarias y que parta de: a) el derecho del recién nacido a su identidad y a mantener el nombre escogido por los padres hasta que no haya una resolución de adopción firme, de acuerdo con el artículo 30 de la Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia; b) el derecho del recién nacido en relación con sus padres, si procede, teniendo en cuenta el interés superior del niño y garantizando su bienestar y su seguridad, de acuerdo con el artículo 38 de la Ley antes citada;

c) el derecho de la madre a recibir el documento del informe médico de parte que certifica el momento del parto y el nacimiento del recién nacido o bien una copia compulsada de este documento; d) el circuito a seguir en todos los casos desde el momento en que se dicta la resolución de desamparo del recién nacido o futuro recién nacido.

El Departamento de Bienestar Social y Familia ha constituido un grupo de trabajo para elaborar una propuesta de protocolo que recoja la tipología de casos de retención hospitalaria de recién nacidos tutelados y los diferentes agentes y circuitos que intervienen ellos.

**Q 00540/2011
y otras**

Disfunciones en el abastecimiento de servicios de atención y protección a la infancia y la adolescencia por parte de una entidad

Departament de Benestar Social i Família

El Síndic ha sugerido al Departamento de Bienestar Social y Familia que revise las titulaciones y la preparación profesional de las personas que ejercen de educadores y de coordinadores de los servicios y centros gestionados por esta entidad; que exija que el personal del que deben disponer cada uno de los servicios adjudicados a la entidad cumpla los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas; y que supervise la cobertura de las ausencias de los educadores, tanto si son por enfermedad como por vacaciones.

El Departamento de Bienestar Social y Familia ha obligado a la entidad a regularizar la situación de su personal.

Q 01073/2011**Falta de percepción de la prestación por acogimiento de un niño tutelado**

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic ha sugerido al Departamento de Bienestar Social y Familia que la retribución en concepto de prestación por acogimiento de un niño tutelado tenga efectos retroactivos desde el momento en que los acogedores comienzan a hacerse cargo de la guarda, ya que es a partir de ese momento cuando comienzan a hacerse cargo de todos los gastos. También ha sugerido al Departamento que, para este caso concreto, asuma el pago retroactivo de esta prestación, correspondiente al periodo comprendido entre junio de 2008 y febrero de 2009.

El Departamento de Bienestar Social y Familia ha modificado el sistema de pago de las prestaciones por acogimiento de niños tutelados por la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia en familia ajena, que se aplicará a los nuevos acogimientos. A partir de ahora, esta prestación tendrá efectos desde la fecha de inicio del acogimiento provisional constituido por la citada dirección general.

**Q 02926/2011
y otras****Demora en el cobro de la prestación económica de carácter universal por menor a cargo**

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic ha recordado al Departamento de Bienestar Social y Familia que las prestaciones ya aprobadas deben hacerse efectivas lo antes posible. En este sentido, recuerda que la finalidad de estas prestaciones es ofrecer apoyo económico a las familias con niños por la atención que éstas dedican al cuidado de sus hijos e hijas, y que de su efectividad depende el cumplimiento del objetivo para el que fueron creadas.

El Departamento de Bienestar Social y Familia ha comunicado que ha hecho efectivo el pago correspondiente al año 2010.

Q 03885/2011**Nuevo régimen de visitas y salidas de una menor con su padre, establecido por la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia**

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic ha sugerido al Departamento de Bienestar Social y Familia que se escuche el deseo de la menor con respecto a las visitas y salidas con su padre; que se tenga en cuenta el resultado de la entrevista a la menor y la valoración del psicólogo que la trata a la hora de establecer el régimen de estas visitas y salidas, y que se considere la posibilidad de cambiar el referente del equipo de atención a la infancia y adolescencia ante la situación de conflicto que se observa en este caso.

El Departamento de Bienestar Social y Familia ha aceptado la sugerencia del Síndic y ha cambiado el referente del equipo de atención a la infancia y adolescencia.

Q 04781/2011

Actuación de oficio de seguimiento del proceso de elaboración de un circuito o protocolo de actuación ante las situaciones de maltrato infantil grave en la ciudad de Barcelona

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic ha sugerido al Departamento de Bienestar Social y Familia que siga trabajando para hacer extensivo este circuito a todos los distritos de Barcelona y que valore la conveniencia de establecer los acuerdos por escrito.

El Departamento de Bienestar Social y Familia ha corregido algunas disfunciones y ha informado de ello a las unidades afectadas.

Q 05199/2011

Falta de asignación de plaza en un centro de educación especial a un niño que sufre autismo

Departamento de Bienestar Social y Familia y Departamento de Salud

El Síndic ha sugerido a los departamentos de Bienestar Social y Familia y de Salud que adopten las medidas necesarias para que el hijo de la promotora pueda acceder a un recurso residencial que se ajuste a sus necesidades y en el que pueda alcanzar el máximo desarrollo.

El Departamento de Bienestar Social y Familia ha realizado las gestiones oportunas para que el niño pueda ingresar en una residencia.

Q 04760/2012

Régimen de visitas de tres hermanos tutelados por la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia ingresados en un centro residencial de acción educativa

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic ha consultado al Departamento de Bienestar Social y Familia si se ha valorado la solicitud de la persona interesada de mantener un régimen de visitas con sus sobrinos, así como la petición de la prima de poder mantener un régimen de relación con ellos, y cuál ha sido la respuesta al escrito presentado a la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia. Finalmente, se ha sugerido al Departamento que escuche directamente la opinión de los niños sobre esta cuestión.

El Departamento de Bienestar Social y Familia ha valorado positivamente la resolución del Síndic y ha permitido que la persona interesada pueda mantener un régimen de visitas con sus sobrinos.

Q 05534/2012**Posibles disfunciones en la atención a los niños y adolescentes del Centro Residencial de Acción Educativa Montserrat, de Cerdanyola del Vallès**

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic ha sugerido al Departamento de Bienestar Social y Familia que supervise el trato que se dispensa a las niñas y jóvenes residentes en el Centro de Acción Educativa Montserrat para que incluya la escucha directa, a fin de descartar o detectar la existencia de un trato inadecuado. Además, el Síndic ha sugerido que se mantenga un seguimiento exhaustivo del abordaje educativo y del cumplimiento del Reglamento de régimen interno del centro y de forma especial en relación a la aplicación de las sanciones.

El Departamento de Bienestar Social y Familia ha modificado el Reglamento de régimen interno de este centro, adaptándolo a la Ley 14/2010, de 27 de mayo, de los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia.

Q 00157/2013**Situación de desprotección de un joven extranjero natural de Marruecos**

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic ha sugerido al Departamento de Bienestar Social y Familia que establezca un circuito que posibilite que el abogado designado a este joven pueda tener conocimiento desde el primer momento de sus datos y su lugar de residencia, a fin de garantizar su derecho a recibir asistencia y defensa jurídica.

El Departamento de Bienestar Social y Familia ha informado de la entrada en vigor de la Circular 1/2013, de 13 de mayo, de la Subdirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia, sobre criterios para la intervención de los abogados del turno de oficio del Colegio de Abogados de Barcelona designados para defender a los menores de edad extranjeros sin referentes familiares.

3. Salud

Q 00307/2011
Q 00050/2012**Limitación horaria para el funcionamiento de la Unidad de Hemodinámica del Hospital Juan XXIII de Tarragona**

Departamento de Salud

El Síndic ha sugerido al Departamento de Salud, en primer lugar, que 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, en todo caso, que amplíe el horario de funcionamiento actual, de acuerdo con los resultados del proceso de evaluación efectuado; en segundo lugar, que asegure que la Unidad dispone de recursos suficientes y de una organización adecuada para atender de manera óptima la posible ampliación del horario de

funcionamiento; y, en tercer lugar, que mantenga el seguimiento y la evaluación continuados del sistema de atención establecido en la Instrucción 4/2009 y haga públicos sus resultados, a fin de poder amoldarlo a la evolución de las necesidades y mejorar el proceso asistencial.

El Departamento de Salud ha ampliado el horario de la Unidad de Hemodinámica.

Q 02850/2011**Falta de respuesta a una reclamación sobre la atención prestada a una paciente en el Hospital Josep Trueta, de Girona**

Departamento de Salud

El Síndic entiende que es conveniente que se facilite al promotor de la queja una explicación detallada y por escrito del proceso asistencial prestado a su madre, así como una copia del historial clínico que le permitan aclarar posibles dudas y emprender, llegado el caso, las acciones que considere oportunas. En consecuencia, el Síndic ha

sugerido al Departamento de Salud que dé las indicaciones necesarias para que se haga llegar al promotor de la queja una respuesta más completa, de acuerdo con las consideraciones expuestas.

El Departamento de Salud ha entregado a la persona interesada una copia completa de la documentación que integra su historia clínica.

Q 04979/2011**Funcionamiento del servicio de transporte sanitario para acceder a las sesiones de hemodiálisis en el Hospital de Igualada**

Departamento de Salud

El Síndic ha sugerido al Departamento de Salud que dé las órdenes oportunas para que se apliquen las medidas necesarias a fin de que el tiempo de recogida de los trayectos de ida y vuelta en el caso de la persona interesada se ajuste al que determina la Instrucción 3/2006, sobre transporte sanitario. También ha recordado que es preciso o bien introducir medidas correctoras que garanti-

cen la seguridad de la persona interesada y del resto de pacientes que viajan con ella o bien asegurarse que las medidas ya existentes son suficientes y se aplican correctamente.

El Departamento de Salud ha corregido su actuación y ha reducido el tiempo que los pacientes debían permanecer en el hospital.

Q 01171/2012**Trato recibido en un centro de Terrassa que realiza sesiones de diálisis**

Departamento de Salud

El Síndic ha sugerido al Departamento de Salud que estudie la posibilidad de incluir a la persona interesada en el sistema de turnos ya establecido para su grupo y, consecuentemente, que se prevea contar con el personal necesario en este caso específico para activar su tratamiento. Además, en el supuesto de que existan otros argumentos que justifiquen que la persona interesada no puede ser incluida en un sistema de rotación, el Síndic

recuerda al Departamento de Salud que la Administración debe motivar expresamente, de manera clara, comprensible y suficiente todas sus decisiones y resoluciones para garantizar el derecho de las personas a conocer las razones que han llevado a una determinada decisión.

La persona interesada ha comunicado que ha sido incluida en el sistema de turnos de las sesiones de diálisis.

Q 01438/2012**Control de higiene de la piscina municipal de Sitges**

Ayuntamiento de Sitges

El Síndic ha recordado que el Decreto 95/2000, de 22 de febrero, por el que se establecen las normas sanitarias aplicables a las piscinas de uso público, atribuye el control de las piscinas al control sanitario de los respectivos ayuntamientos.

El Ayuntamiento de Sitges ha constatado la presencia de irregularidades que deben ser corregidas y la necesidad de incoar un expediente de inspección sanitaria a la piscina municipal. Finalmente se ha optado por el vaciado de la piscina.

Q 03544/2012**Falta de respuesta del Departamento de Salud a una reclamación por un cambio de especialista**

Departamento de Salud

A pesar de que de acuerdo con la normativa aplicable el Síndic no aprecia una actuación administrativa irregular en el hecho de que no se permita que la persona interesada se siga visitando cerca de su casa, el Síndic sugiere al Departamento de Salud que, teniendo en cuenta su avanzada edad, se estudie la excepcionalidad de permitirle acudir a la consulta del oftalmólogo del CAP Sant Andreu, como venia haciendo hasta ahora, a fin de ahorrarle tanto los gastos de desplazamiento como las incomodidades que el transporte le acarrearán.

Ante el cambio de centro de atención primaria de una persona de edad avanzada y con dificultades de movilidad, el Departamento de Salud ha vuelto a asignar a esta persona el anterior CAP y el mismo médico, a fin de evitarle los desplazamientos.

Q 04256/2012**Falta de respuesta a una reclamación relativa al trato recibido por un paciente en el Hospital de Viladecans**

Departamento de Salud

El Síndic ha sugerido que, puesto que la persona interesada presentó una reclamación por escrito al Hospital, es preciso que se le responda también por escrito, facilitándole la información correspondiente sobre las pruebas y los procedimientos médicos aplicados en el caso de su marido. También se ha sugerido al Departamento de Salud que, en casos como éste, se actúe con la diligencia necesaria en cuanto a las relaciones y el trato de los profesionales de la salud con los pacientes. Finalmente, se ha sugerido que se adopten las medidas oportunas para identificar al profesional que atendió al marido de la persona interesada en el Servicio de Urgencias, que se investigue su actuación y se informe sobre la valoración de ésta y las medidas adoptadas para corregir, si procede, dicha actuación, a fin de evitar que se repitan hechos como los denunciados.

En relación con la disconformidad por el trato recibido en el Servicio de Urgencias, el Departamento de Salud ya ha facilitado una respuesta por escrito a la persona interesada. Asimismo, ha iniciado las actuaciones pertinentes para asegurar que el personal cumpla con la obligación de ir convenientemente identificado y para anotar todas las actuaciones clínicas de todos los profesionales del Servicio de Urgencias.

Q 07178/2012**Demora de una intervención quirúrgica**

Departamento de Salud

El Síndic ha solicitado al Departamento de Salud que justifique la demora de la intervención y que le informe sobre qué medidas alternativas ha comunicado a la persona interesada.

El Departamento de Salud ha informado que la persona interesada ya ha sido sometida a la intervención quirúrgica.

Q 07293/2011**Procedimiento ofrecido para el tratamiento de un problema dermatológico**

Departamento de Salud

El Síndic ha sugerido al Departamento de Salud que se respeten los derechos de los usuarios a recibir una atención integral continuada, de acuerdo con las prestaciones que comprende la cartera de servicios comunes de la atención especializada -en este caso, en dermatología-; y que agilice tanto como sea posible la programa

ción de una visita presencial con dermatólogo a fin de diagnosticar y tratar, con una valoración presencial, la patología de la hija de la persona promotora de la queja.

El Departamento de Salud ha dado las indicaciones oportunas para que la paciente, que sufre un problema dermatológico en los pies, sea atendida en un CAP.

Q 08345/2012**Traslado de pacientes de oncología a la planta de obstetricia del Hospital de la Vall d'Hebron**

Departamento de Salud

El Síndic ha sugerido al Hospital de la Vall d'Hebron que no cierre la planta de oncología y que traslade a los pacientes ingresados a habitaciones habilitadas para atender a sus necesidades.

El Hospital de la Vall d'Hebron ha reubicado a los pacientes de oncología que habían sido trasladados a la planta de obstetricia durante el periodo de Navidad.

4. Servicios sociales**Q 05773/2010****Repercusiones de los recortes presupuestarios en las condiciones de trabajo y especialmente en las condiciones de atención a los usuarios de la Residencia de la tercera edad Puig d'en Roca, de Girona**

Departamento de Bienestar Social y Familia

Una vez analizada la documentación del expediente, el Síndic ha recordado al Departamento de Bienestar Social y Familia que, de acuerdo con la normativa vigente, las administraciones están obligadas a dictar una resolución expresa en relación con las peticiones o solicitudes que reciben y notificarla en el plazo legalmente establecido.

Asimismo, ha solicitado que, a pesar de la escasa disponibilidad presupuestaria, se valore la necesidad de incrementar las plazas de auxiliar de geriatría de la residencia.

El Departamento de Bienestar social y Familia ha incrementado en tres las plazas de la citada residencia.

**Q 02253/2011
y otras**

Denegación de la solicitud de prestación de la renta mínima de inserción

Departamento de Empresa y Ocupación

El Síndic ha instado el Departamento de Empresa y Ocupación a resolver de forma inmediata la solicitud presentada por las personas interesadas y, si procede, a efectuar el pago de la prestación lo antes posible.

El Departamento de Empresa y Ocupación ha dictado una resolución que deja sin efecto la suspensión y ha reanudado el pago de la prestación a las personas interesadas.

**Q 03724/2011
y otras**

Disconformidad con la extinción de la prestación de la renta mínima de inserción

Departamento de Empresa y Ocupación

El Síndic ha instado el Departamento de Empresa y Ocupación a resolver la solicitud presentada por las personas interesadas y, si procede, a hacer el pago de la prestación cuanto antes.

El Departamento de Empresa y Ocupación ha dictado una resolución que deja sin efecto la suspensión y ha reanudado el pago de la prestación a las personas interesadas.

**Q 06577/2011
y otras**

Falta de resolución de la solicitud de modificación de la prestación de renta mínima de inserción

Departamento de Empresa y Ocupación

El Síndic ha sugerido al Departamento de Empresa y Ocupación que tome las medidas necesarias para resolver lo antes posible las solicitudes de modificación de la prestación solicitada por las promotoras de las quejass, para actualizar la cuantía y para efectuar el abono de los atrasos correspondientes.

El Departamento de Empresa y Ocupación ha resuelto la solicitud de incremento de la prestación y las personas interesadas ya han comenzado a percibir la cuantía actualizada.

Q 06586/2011
Q 07401/2011
Q 01156/2012
Q 03389/2012
y otras

Suspensión de la prestación de la renta mínima de inserción

Departamento de Empresa y Ocupación

El Síndic sugiere al Departamento de Empresa y Ocupación que adopte las medidas necesarias para que la reanudación de la prestación económica, una vez finalizada la causa de la suspensión, se reactive de forma rápida, así como para resolver y reanudar el pago en aquellos casos que, como los que motivan estas quejas, ya han sido valorados favorablemente.

El Departamento de Empresa y Ocupación ha dictado la resolución de reactivación de la prestación de la renta mínima de inserción y ya se ha iniciado el pago.

Q 06845/2011

Falta de resolución de una solicitud de renta mínima de inserción

Departamento de Empresa y Ocupación

El Síndic ha recordado al Departamento de Empresa y Ocupación el deber de las administraciones públicas de actuar de acuerdo con los principios de celeridad y eficacia y de resolver expresamente y dentro del plazo máximo establecido todos los procedimientos. En consecuencia, ha instado al Departamento a resolver de manera inmediata la solicitud presentada por la persona interesada y, si procede, a realizar el pago de la prestación a la mayor brevedad.

El Departamento de Empresa y Ocupación ha resuelto el expediente y ha iniciado el pago de la prestación.

Q 01474/2012

Disconformidad con diversos aspectos relacionados con un centro residencial para la tercera edad

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic ha recordado al Departamento de Bienestar Social y Familia que debe dar respuesta directamente a la persona interesada. Asimismo, le ha sugerido que lleve a cabo las actuaciones necesarias para emitir un acto administrativo en que se reconozca la deuda del centro residencial con la persona interesada y el se exponga con claridad el motivo de dicha deuda y el plan de pago (devolución) a la persona beneficiaria de las cantidades percibidas por el centro de forma indebida.

El centro residencial ha reintegrado a la persona interesada el importe correspondiente al incremento no justificado del coste de las plazas residenciales y le ha asignado nuevamente la habitación que ocupaba con anterioridad.

Q 03556/2012**Disconformidad con el Ayuntamiento de Terrassa por la denegación de una plaza de aparcamiento para personas con discapacidad que había sido concedida años antes**

Ayuntamiento de Terrassa

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Terrassa que estudie la posibilidad de revisar el expediente de reserva de aparcamiento para personas con discapacidad a nombre del promotor, teniendo en cuenta que las personas titulares de la tarjeta de aparcamiento para personas con discapacidad, incluida la modalidad de titular no conductor, tienen derecho a la reserva de plaza

de aparcamiento a que se refiere el artículo 5.d) del Decreto 97/2002, de 5 de marzo, si son mayores de dieciocho años y tienen reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 65%.

El Ayuntamiento de Terrassa ha otorgado la plaza de aparcamiento a la persona interesada.

Q 07143/2012**Falta de resolución de una solicitud de prestación no contributiva por invalidez**

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic ha sugerido al Departamento de Bienestar Social y Familia que, en el supuesto de que la persona interesada haya aportado los documentos que le fueron requeridos, se agilice la tramitación de su expediente, y que se primen las situaciones de aquellas personas que, como la interesada, se encuentran en un estado de necesidad y desprotección que la Administración debe resolver mediante la concesión de la pensión no contributiva correspondiente.

El Departamento de Bienestar Social y Familia ha dictado una resolución por la que se reconoce a la persona interesada el derecho a la prestación no contributiva y se hace efectivo el pago de la misma.

Q 04199/2013**Retraso en el pago de una prestación económica por cuidados en el entorno familiar, otorgada a una persona en situación de dependencia**

Departamento de Bienestar Social y Familia

El Síndic ha sugerido al Departamento de Bienestar Social y Familia que estudie la posibilidad de priorizar el pago de la cuantía adeudada a la persona interesada en concepto de atrasos de la prestación por cuidador no profesional, concedida en virtud de su situación de dependencia. En este sentido, se ha solicitado al Departamento que informe cuanto antes a la persona interesada sobre los criterios de priorización o de valoración de la vulnerabilidad de las personas en situación de dependencia aplicados en estos casos y que le informe detalladamente sobre la documentación que debería aportar para poder

llevar a cabo una valoración de su situación particular y se evalúe la posibilidad de priorizar el pago de los atrasos.

Habida cuenta de la situación de especial vulnerabilidad de la familia, el Síndic colabora con el Ayuntamiento de Cornellà de Llobregat y el Departamento de Bienestar Social y Familia para agilizar el pago de los atrasos a la persona interesada.

Administración pública y tributos

1. Administración pública

Q 01767/2008

Falta de actuación del Ayuntamiento de Martorell ante las molestias por ruidos que ocasiona la actividad de unos comercios

Ayuntamiento de Martorell

El Síndic ha recomendado al Ayuntamiento de Martorell que realice una medición acústica desde alguna de las viviendas más afectadas por la actividad de los comercios en cuestión para determinar si las medidas correctoras del establecimiento han resuelto la incidencia acústica detectada el año 2006. En caso de que se compruebe que la actividad no cumple los preceptos del Ordenanza municipal de circulación relativos

a los lugares de carga y descarga, se recomienda que se tramite la revocación de la licencia.

El Ayuntamiento de Martorell ha modificado el Ordenanza municipal de circulación para regular las operaciones de carga y descarga de mercancías.

Q 00724/2011

Disconformidad con la imposición de la percepción mínima a raíz de la inspección efectuada en un autobús de Transportes Metropolitanos de Barcelona

Transportes Metropolitanos de Barcelona (TMB)

El Síndic ha sugerido a TMB que modifique el criterio actual de conservación de la documentación relativa a las reclamaciones derivadas de la imposición de la percepción mínima a los usuarios de transportes públicos.

Transportes Metropolitanos de Barcelona ha iniciado un proceso de revisión de los protocolos de conservación de estos justificantes.

Q 02131/2011

Lentitud en la resolución de un recurso de alzada interpuesto contra una resolución de cese como funcionaria interina

Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales

El Síndic ha sugerido al Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales que, si considera que al determinar cuáles son los puestos ocupados por interinos que pueden verse afectados por el reingreso de un funcionario sin reserva de puesto debe incluir también aquéllos que ocupan un puesto pero pertenecen a cuerpos o escalas inferiores en excedencia voluntaria por incompatibilidad, revise la resolución de cese dictada en el caso de la persona interesada. Esta revisión deberá determinar y acreditar que la interesada era la de menor antigüedad, entre todos los interinos –incluidos los que a su vez son funcionarios de otros cuerpos en excedencia por incompatibilidad- a la hora de acordar su cese.

El Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales ha publicado una nueva Instrucción sobre reingreso al servicio activo del personal funcionario procedente de situaciones administrativas que no comportan reserva de plaza y destino. Esta instrucción diferencia claramente entre puesto de trabajo vacante y puesto de trabajo vacante ocupado/no ocupado.

Q 03920/2011**Denegación del Departamento de Enseñanza de la ayuda del fondo de acción social correspondiente al año 2009**

Departamento de Enseñanza

El Síndic ha sugerido al Departamento de Enseñanza que revise la resolución desestimatoria del recurso de reposición presentado por la persona interesada. Asimismo, le ha recomendado que, a la vista de las características especiales de las personas legitimadas para solicitar la ayuda por defunción, incluya en las bases de la convocatoria que la resolución de la lista provisional de admitidos y excluidos y de la lista definitiva,

además de ser publicada en el DOGC, se notificará también a las personas legitimadas que no tengan la condición de funcionarias.

El Departamento de Enseñanza ha resuelto abonar a la persona interesada el importe que le corresponde del fondo de acción social en concepto de ayuda por la defunción de su cónyuge.

Q 05316/2011**Actuación del Ayuntamiento de Subirats en un concurso-oposición para la selección de una plaza de auxiliar administrativo vacante en la plantilla de personal funcionario del Ayuntamiento**

Ayuntamiento de Subirats

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Subirats que dé las órdenes oportunas para que se retrotraiga el proceso selectivo en el que participó la persona interesada al momento en que el tribunal calificador debería haber elaborado el dictamen previo sobre las cuestiones planteadas por esta persona y, más concretamente, las referidas a los criterios aprobados o a los baremos aplicados para la corrección.

El Ayuntamiento de Subirats ha retrotraído el procedimiento selectivo en que el interesado participó al momento que solicitaba el Síndic y ha dejado sin efecto la bolsa de trabajo.

Q 05525/2011**Condiciones de uso de las instalaciones deportivas municipales para la práctica de las actividades de una entidad deportiva**

Ayuntamiento de La Roca del Vallès

El Síndic ha planteado al Ayuntamiento de La Roca del Vallès la conveniencia de formalizar documentalmente la asignación de usos a una entidad deportiva, tal y como hizo en su día con otra, a fin de evitar que esta circunstancia pueda ser percibida como un factor de trato desigual, y le ha sugerido que valore la posibilidad de elaborar un reglamento municipal sobre el uso de los equipamientos deportivos municipales por parte de las entidades.

El Ayuntamiento ha acordado buscar el entendimiento con la entidad promotora, a fin de evitar la percepción de trato discriminatorio en el uso de las instalaciones. Además, ha informado que está elaborando un reglamento regulador de los usos de los equipamientos deportivos.

Q 06260/2011**Disconformidad con el Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia por su negativa a ceder un espacio municipal para la presentación de un libro**

Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que elabore un reglamento municipal con la finalidad de que las personas interesadas puedan conocer los requisitos y las condiciones de uso de los equipamientos.

El Ayuntamiento de Sant Sadurní d'Anoia ha aprobado el reglamento de uso de las salas del equipamiento municipal Casal d'Entitats.

Q 06960/2011**Q 07073/2011****Aumento de más del 50% de las retribuciones de los miembros del Ayuntamiento de Sant Antoni de Vilamajor y negativa a la participación de los vecinos que han querido manifestar su desacuerdo en el marco de las sesiones plenarias**

Ayuntamiento de Sant Antoni de Vilamajor

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Sant Antoni de Vilamajor que estudie la posibilidad de ofrecer más información a los vecinos, con el máximo de claridad y transparencia, sobre el régimen de delegación sin dedicación de los concejales de la corporación que forman parte del equipo de gobierno, así como sobre el régimen aplicable a sus indemnizaciones económicas. Ha sugerido que se haga también mención al deber de éstos regidores de reportar mensualmente su

actividad, en aplicación de la normativa vigente y en el marco de lo que establece el apartado final del punto 3 del acuerdo del pleno municipal del día el 7 de julio de 2011.

El Ayuntamiento de Sant Antoni de Vilamajor ha modificado el régimen retributivo del equipo de gobierno.

Q 07327/2011**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Cercs a diversas instancias presentadas por un grupo municipal**

Ayuntamiento de Cercs

El Síndic ha recordado al Ayuntamiento la necesidad de responder siempre y dentro del plazo legalmente establecido, ya sea por escrito o mediante los debates en el pleno, a las demandas de información que hayan presentado los miembros del consistorio. Asimismo, le ha sugerido que dé respuesta lo antes posible a todas las peticiones que ha presentado el grupo promotor de la queja y que establezca un sistema de control que permita dejar constancia, mediante número de registro consecutivo y fecha, de las entradas y salidas de solicitudes y respuestas. Finalmente,

el Síndic ha recordado al Ayuntamiento la necesidad de cumplir lo establecido en el artículo 164.5 del Decreto legislativo 2/2003, de 28 de abril, en cuanto al régimen de obtención de copias por parte de los miembros del consistorio.

El Ayuntamiento de Cercs ha dado respuesta a las solicitudes de información pendientes, ha informado de las fechas para consultar expedientes y ha proporcionado las copias solicitadas, excepto cuando se ha hecho de manera excesiva o genérica.

Q 00079/2012**Adjudicación de plaza a una profesora de enseñanza secundaria en una localidad muy alejada de su municipio de residencia, ignorando el informe médico que recomienda un lugar de trabajo cercano al domicilio**

Departamento de Enseñanza

El Síndic ha recomendado al Departamento de Enseñanza que en las próximas instrucciones que dicte, una vez convocadas y resueltas las nuevas pruebas selectivas de ingreso a la función pública docente, se incorpore una previsión específica para el profesorado que haya superado dichas pruebas y tenga derecho a acogerse al artículo 25 de la Ley de prevención de riesgos laborales.

El Departamento de Enseñanza ha publicado la Resolución NOS/1051/2013, de 13 de mayo, en que se prevé este tipo de supuestos y la proximidad del puesto de trabajo al domicilio.

Q 00607/2012**Disconformidad con el Ayuntamiento de Hostalric por la tramitación de una denuncia por acoso laboral**

Ayuntamiento de Hostalric

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Hostalric que elabore un protocolo de actuación para la prevención y el estudio de casos de acoso laboral y que establezca cómo debe actuar no sólo la presunta víctima, sino también los representantes del personal, los servicios de prevención de riesgos laborales y el propio Ayuntamiento.

El Ayuntamiento de Hostalric ha elaborado un protocolo de actuación municipal, aprobado en el pleno de 27 de mayo de 2013, para casos de acoso laboral que aborda las perspectivas preventiva, conceptual, procedimental y sancionadora.

Q 01074/2012**Disconformidad con una sanción de tráfico impuesta a un menor**

Ayuntamiento de Cabrera de Mar

El Síndic ha recomendado al Ayuntamiento de Cabrera de Mar que adapte el anexo de la Ordenanza reguladora del tráfico, circulación de vehículos motor y seguridad vial, en cuanto a la calificación y el importe de las infracciones, a lo que establece el Texto articulado de la vigente Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, y sus reglamentos.

El Ayuntamiento de Cabrera de Mar ha informado que ha sido aprobada definitivamente la modificación del texto de la Ordenanza municipal número 25, reguladora del tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, introduciendo las modificaciones necesarias para adaptarla a la normativa vigente y establecer una regulación específica relativa a la prohibición de estacionamiento de vehículos de dos ruedas y ciclomotores.

Q 02032/2012

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Barcelona a dos comunicados de reclamación relativos a la retirada de la vía pública y la destrucción de dos bicicletas

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Barcelona que dé respuesta a la reclamación de la persona interesada y que inicie un expediente de responsabilidad patrimonial.

El Ayuntamiento de Barcelona ha estimado la reclamación de responsabilidad patrimonial y ha resarcido los daños ocasionados por la destrucción y el desguace de las bicicletas a la persona interesada.

Q 03114/2012

Falta de motivación de la decisión adoptada por el Consejo Comarcal del Vallès Oriental de suspender la prueba de entrevista de un proceso selectivo para la contratación de un técnico de gestión diplomado en educación social

Consejo Comarcal del Vallès Oriental

El Síndic ha sugerido al Consejo Comarcal del Vallès Oriental que dé las órdenes oportunas a fin de que el órgano de selección motive la decisión adoptada y que valore si la entrevista debe ser eliminatoria.

El Consejo Comarcal del Vallès Oriental ha aprobado unas nuevas bases para los concursos de selección de personal, publicadas en el BOP el día 5 de diciembre de 2012, en las que establece que la entrevista será obligatoria, pero no eliminatoria.

Q 03206/2012

Falta de pago por parte de la Mancomunidad de Servicios Intermunicipal El Masnou, Alella y Teià de unos trabajos de mantenimiento

Ayuntamiento de Teià

El Síndic ha indicado a la Mancomunidad de Servicios Intermunicipal El Masnou, Alella y Teià y al Ayuntamiento de Teià que el posible desacuerdo sobre la responsabilidad atribuible a cada una de las dos administraciones en lo concerniente a la contratación de los servicios y la responsabilidad del pago no debería perjudicar a la persona que realizó el trabajo, si éste se hizo de acuerdo con el encargo recibido y el presupuesto aceptado.

El Ayuntamiento de Teià ha incluido el importe de estos trabajos de mantenimiento en el presupuesto de 2013 y ha comunicado que ya ha sido pagado.

Q 05872/2012**Disconformidad con la falta de notificación de tres expedientes sancionadores de tráfico**

Departamento de Interior

El Síndic ha sugerido al Departamento de Interior que revise la tramitación de los tres expedientes sancionadores en cuestión, puesto que el acuerdo de incoación de dichos expedientes únicamente se intentó notificar una vez a la persona interesada y en una dirección inexacta, sin intentar la investigación de ningún otro domicilio. Además, se sugiere que, si procede, se dicte resolución expresa sobre los recursos de reposición interpuestos con relación a los procedimientos mencionados.

El Departamento de Interior ha estimado los recursos de reposición interpuestos y ha dejado sin efecto las resoluciones sancionadoras.

Q 06952/2012**Disconformidad con el proceso de sustitución de bajas del profesorado de un instituto de Ripollet**

Departamento de Enseñanza

El Síndic ha solicitado al Departamento de Enseñanza, como Administración competente en esta materia, que: 1. Estudie los efectos de los criterios que actualmente se aplican para las sustituciones de personal docente en el caso de los institutos, teniendo en cuenta la dificultad de cubrir bajas con personal del centro en determinadas especialidades. 2. Establezca criterios menos restrictivos, a fin de garantizar que la simultaneidad de bajas en un mismo centro no impida el funcionamiento normal de la actividad escolar, o para garantizar una sustitución más rápida de las bajas que se pueden prever con tiempo, especialmente cuando se prevea que durarán más de diez días. 3. Estudie la gestión de las bajas por parte del centro, para incorporar, en la medida de lo posible, mejoras en la organización interna de estas bajas mientras no se sustituyen.

4. Informe al Síndic sobre las fechas en que se producen las bajas del profesorado de tecnología y de ciencias sociales en el caso objeto de queja y las fechas en que se sustituyen estas bajas por personal no propio del centro.

El Departamento de Enseñanza ha aprobado la Resolución de 15 de marzo de 2013, por la que se flexibilizan los criterios para el nombramiento del personal sustituto docente de los centros públicos para el curso 2012-2013, que prevé modificar el apartado 4 de los Criterios para la gestión de la bolsa de trabajo de personal docente para el curso 2012-2013.

Q 00432/2013**Disconformidad con la retribución recibida por un funcionario de la Universidad Politécnica de Cataluña durante un permiso de paternidad**

Universidad Politécnica de Cataluña

El Síndic considera que todas las personas que soliciten el permiso retribuido de paternidad deben gozar de la plenitud de derechos económicos. Eso comporta que la Universidad ha de complementar el subsidio de la Seguridad Social en los casos en que la retribución que se perciba supere la base reguladora establecida para la prestación por incapacidad temporal. En consecuencia, ha solicitado a la Universidad Politécnica de Cataluña que adopte las medidas oportunas para corregir la situación expuesta por la persona interesada.

La Universidad Politécnica de Cataluña ha complementado la prestación a fin de que la persona interesada perciba la misma cuantía retributiva que le hubiese correspondido en caso de haber trabajado durante las cuatro semanas que dura el permiso de paternidad y ha informado que en la próxima nómina se le abonará el importe correspondiente a la diferencia entre el subsidio que la Seguridad Social le hizo efectivo y lo que habría percibido si hubiese estado trabajando.

Q 00798/2013**Q 01980/2013****Q 02456/2013****O 02797/2013****Actuaciones de oficio relativas a la aplicación de reducciones retributivas de 2012 al personal que ha finalizado la relación de servicio con la Administración de la Generalitat antes del mes de diciembre del mismo año**

Departamento de Economía y Conocimiento

El Síndic ha sugerido al Departamento de Economía y Conocimiento que se ponga en contacto con el Departamento de Justicia y el Instituto Catalán de la Salud para que se dirijan a las personas interesadas y les hagan llegar una resolución que deje sin efecto la carta de reintegro de cantidades que les ha sido enviada. Asimismo, le sugiere que dicte una instrucción dirigida a todos los departamentos con las indicaciones para tramitar, si procede, las regularizaciones del personal que haya finalizado su relación de servicio antes del mes de diciembre de 2012.

El Departamento de Economía y Conocimiento ha comunicado que han quedado sin efecto las reclamaciones efectuadas a personas que habían finalizado su relación de servicios con la Administración de la Generalitat antes del 27 de julio de 2012. Además ha enviado a todos los departamentos de la Generalitat unos modelos para efectuar la reclamación de cantidades percibidas indebidamente.

Q 01811/2013**Disconformidad con una sanción de tráfico por dificultades en la comprensión de la señalización**

Ayuntamiento de Cardedeu

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Cardedeu que valore si la señal puede generar confusión en el conductor.

El Ayuntamiento ha vuelto a revisar la sanción de tráfico impuesta a la persona interesada, ha admitido la dificultad de detección de la infracción y, en consecuencia, ha modificado la señalización de la zona.

2. Tributos

Q 01275/2011

Disconformidad con el Ayuntamiento de Vallirana por la tasa de recogida de residuos sólidos urbanos sobre los locales cerrados

Ayuntamiento de Vallirana

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que modifique la Ordenanza fiscal que regula las tasas de recogida de residuos sólidos urbanos que graban los locales comerciales en que no se ejerce ninguna actividad económica.

El Ayuntamiento de Vallirana ha modificado la Ordenanza fiscal número 10 para hacer más efectiva la carga fiscal que se establece para cada una de las categorías. Además, ha modificado la delimitación del hecho imponible a fin de establecer de forma clara que los locales sin actividad comercial son objeto de aplicación de la tasa.

Q 04845/2011

Procedimiento de apremio incoado por no haber abonado en periodo voluntario la tasa por la recogida de basura correspondiente a diversos ejercicios fiscales

Ayuntamiento de Alcanar

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Alcanar que deje sin efecto las liquidaciones practicadas a la persona interesada en concepto de tasa por la recogida de basura correspondiente a los ejercicios 2006 a 2009, ambos incluidos. Por otra parte, puesto que el cobro de las tasas en cuestión se encuentra ya en periodo ejecutivo y las está tramitando el organismo BASE-Gestión de Ingresos Locales de la Diputación de Tarragona, el Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que dé las indicaciones oportunas a este organismo para que deje sin efecto el expediente ejecutivo incoado a nombre de la reclamante, con las consecuencias legales previstas en las normas recaudadoras.

El Ayuntamiento de Alcanar ha emitido un decreto de la alcaldía anulando las liquidaciones practicadas en los ejercicios 2006 a 2009 y ha practicado una nueva liquidación aplicando la bonificación sobre la cuota tributaria del 95%, importe que ya ha sido abonado por la persona interesada.

Q 00956/2012**Disconformidad con el Ayuntamiento de Esparreguera por la liquidación de la tasa del servicio de gestión de residuos**

Ayuntamiento de Esparreguera y Diputación de Barcelona

El Síndic ha sugerido al Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona que deje sin efecto la liquidación tributaria practicada al promotor de la queja en concepto de tasa del servicio de gestión de residuos municipales domésticos para el ejercicio 2011 del Ayuntamiento de Esparreguera, ya que no se ajusta a lo establecido en el artículo 14.5.a) de la Ordenanza general de gestión, inspección y recaudación de los ingresos de derecho público municipales del Ayuntamiento en cuanto al periodo que es preciso contabilizar para el pago de las tasas cuando el inicio de la actividad del servicio se produce

en el segundo semestre del año, como ha sucedido en este caso. Asimismo se sugiere al Ayuntamiento que practique al sujeto pasivo una nueva liquidación, de conformidad con lo que establecen las normas municipales mencionadas.

El Ayuntamiento de Esparreguera ha revisado la liquidación y ha emitido una nueva propuesta.

Q 02183/2012**Aumento del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) en el municipio de Sant Quirze del Vallès**

Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès que, en ejercicio de la potestad tributaria que tiene reconocida, valore la posibilidad de efectuar actos de información de carácter colectivo por medio de publicaciones, comunicaciones, notificaciones, inclusiones en la página web del Ayuntamiento o cualquier otro medio de información que estime conveniente y que permita que los ciudadanos conozcan las modificaciones del IBI y sus causas. También, le sugiere que, además de los datos que ya suelen constar en las cartas de pago o los recibos del IBI (sujeto pasivo, dirección tributaria, referencia catastral, valor catastral, base liquidable, tipos de

de gravamen, reducciones, cuota tributaria), se valore la posibilidad de incluir los datos correspondientes a la finca individual vinculados a la nueva regulación, en aplicación del Real Decreto Ley 20/2011.

El Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès ha aceptado las sugerencias del Síndic sobre los procesos de información municipal del Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

Q 03905/2012**Disconformidad con la liquidación del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica**

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Barcelona que anule las liquidaciones tributarias impugnadas por la persona interesada.

El Ayuntamiento de Barcelona ha anulado las liquidaciones tributarias, dado que se había producido un error en el procedimiento de gestión del tributo.

Q 07675/2012**Disconformidad con un procedimiento de apremio para la liquidación del canon del agua**

Departamento de Economía y Conocimiento

El Síndic ha sugerido al Departamento de Economía y Conocimiento que revise de oficio la decisión tomada en la resolución del recurso de reposición, en el sentido de entender que la providencia de apremio notificada es nula porque no se ha practicado la notificación de la liquidación en el domicilio fiscal de la persona interesada, y que inicie el procedimiento de revocación de dicha resolución.

El Departamento de Economía y Conocimiento ha acordado de oficio anular la providencia de apremio, ha devuelto la cantidad ingresada con los intereses correspondientes y ha enviado el acuerdo de devolución a la AEAT para que se practique la devolución a la persona interesada.

Q 00345/2013**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès a las alegaciones formuladas por una federación de asociaciones de vecinos**

Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès

El Síndic ha recordado al Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès la obligación de responder a la federación de vecinos, motivando la decisión tomada en relación a cada alegación.

El Ayuntamiento de Sant Quirze del Vallès ha dado respuesta a la persona interesada sobre las modificaciones de las ordenanzas fiscales de 2013.

Q 00379/2013**Disconformidad con la liquidación del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana correspondiente a la transmisión del 50% de una finca de Lliçà d'Amunt**

Diputación de Barcelona

El Síndic ha sugerido al Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona que revise la decisión tomada en la resolución del recurso de reposición que había interpuesto la persona interesada, en el sentido de conceder al promotor el beneficio fiscal consistente en la bonificación del 95% de la cuota del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana puesto que la Administración tenía conocimiento de que la vivienda transmitida

era la residencia habitual de la persona interesada. El Síndic también ha sugerido que se inicie el procedimiento de revocación de la mencionada resolución.

El Organismo de Gestión Tributaria ha dictado una resolución en virtud de la cual se estima la solicitud de devolución de ingresos indebidos a la persona interesada, además de los intereses de demora.

Políticas territoriales

1. Medio ambiente

Q 01412/2009

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès a diversas instancias presentadas en relación con la instalación de unas antenas de telefonía móvil

Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès que ordene la adopción de las medidas oportunas para restablecer la legalidad, que solicite sin más demora la orden judicial para acceder a las instalaciones y que requiera el corte de suministro eléctrico de las dos instalaciones a la entidad suministradora.

El Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès ha precintado dos instalaciones de antenas de telefonía móvil que ocasionaban preocupación y molestias a los vecinos.

Q 01878/2010

Falta de actuación suficiente del Ayuntamiento de Esparreguera ante las quejas por el estado de mantenimiento de un solar del municipio

Ayuntamiento de Esparreguera

El Síndic ha recordado al Ayuntamiento de Esparreguera que la Administración puede ejecutar subsidiariamente la limpieza del solar y que puede imponer multas coercitivas por incumplimiento de la orden de ejecución, en virtud de lo establecido en el artículo 217 del Texto refundido de la Ley de urbanismo.

El Ayuntamiento de Esparreguera ha sancionado a una empresa por la suciedad del solar y la ha obligado a limpiarlo.

Q 04699/2010

Falta de actuación suficiente del Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès ante una reclamación por las molestias que provocan unos perros

Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès que, al margen de la sanción impuesta al vecino, lo inste a retirar los perros del patio y del balcón durante el horario nocturno para evitar que este problema provoque un conflicto entre vecinos, sin perjuicio de que se adopten otras medidas en el caso de que el vecino no cumpla este requerimiento.

El Ayuntamiento de Cerdanyola del Vallès ha tomado medidas para evitar las molestias ocasionadas al vecindario por los ladridos de los perros durante la noche.

Q 01352/2011**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Lloret de Mar por la falta de respuesta a diversas instancias relativas a la ubicación de dos aparatos de aire acondicionado en la fachada de un edificio**

Ayuntamiento de Lloret de Mar

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Lloret de Mar que acuerde la ejecución subsidiaria -de conformidad con el artículo 206.2 del Decreto legislativo 1/2010, de 3 de agosto, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley de urbanismo de Cataluña- en el supuesto de que la imposición de multas coercitivas no sea efectiva. Además, ha solicitado al Ayuntamiento que le informe sobre si las medidas correctoras adoptadas han sido suficientes para evitar molestias

a los vecinos, y que especifique, en caso contrario, las medidas disciplinarias o sancionadoras adoptadas por la corporación local a fin de adaptarse a la normativa vigente.

El Ayuntamiento de Lloret de Mar ha retirado uno de los tubos de extracción de los aparatos instalados en la fachada y ha dado respuesta a la persona interesada.

Q 02548/2011**Disconformidad con el uso como apartamento turístico de diversas viviendas en Lloret de Mar**

Ayuntamiento de Lloret de Mar

El Síndic ha recordado al Ayuntamiento que la actividad de la Administración se debe ajustar al principio de eficacia. El Decreto 164/2010, que regula las viviendas de uso turístico, establece una serie de competencias de los ayuntamientos en el control de dichas viviendas, competencias que derivan de las ya reconocidas en materia de actividades.

El Ayuntamiento de Lloret de Mar se ha comprometido a hacer un seguimiento del cumplimiento de las normas establecidas por el Decreto regulador de las viviendas de uso turístico.

Q 04892/2011**Falta de respuesta del Ayuntamiento de L'Ametlla de Mar a diversas quejas relativas a las molestias que ocasiona una actividad de bar restaurante de un camping del municipio**

Ayuntamiento de L'Ametlla de Mar

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de L'Ametlla de Mar que cuando cualquier persona presente una queja por las molestias que ocasiona este establecimiento, inicie las investigaciones pertinentes y, en el supuesto de que observe indicios de infracción administrativa, abra un procedimiento sancionador contra el responsable de las molestias.

El Ayuntamiento de L'Ametlla de Mar ha requerido el camping para que solicite la autorización administrativa correspondiente para los espectáculos excepcionales y limite el horario de éstos para posibilitar el descanso de los vecinos.

Q 02763/2012**Molestias por ruidos y contaminación odorífera provocadas por un taller de motocicletas**

Ajuntament de Barcelona

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Barcelona que agilice las medidas para regularizar la actividad del taller y que efectúe las inspecciones necesarias para comprobar si se ha solucionado el problema.

El Ayuntamiento de Barcelona ha ordenado el cese de la actividad y ha precintado el local, permitiendo que se realicen las obras de adecuación para que el titular pueda obtener la licencia pertinente.

Q 02813/2012**Molestias causadas por el ruido del sistema de recogida de los contenedores de basura en Ripollet**

Ayuntamiento de Ripollet

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Ripollet que lleve a cabo mediciones sonométricas y que valore la posibilidad de cambiar de ubicación los contenedores o modificar el horario de recogida de las basuras.

El Ayuntamiento de Ripollet ha obligado a la empresa concesionaria de la gestión de residuos a modificar el horario de recogida para evitar las molestias por ruidos.

Q 04555/2012**Molestias por ruidos como consecuencia de la actividad de un bar musical**

Ayuntamiento de Piera

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Piera que compruebe si el local dispone de la licencia de actividad correspondiente y si está correctamente insonorizado.

El Ayuntamiento de Piera ha confirmado que el establecimiento no tiene licencia para ejercer de bar musical y se ha cesado la actividad.

Q 05706/2012**Molestias por humos y ruidos provocados por los autocares que estacionan en el aparcamiento destinado a los visitantes del museo Castillo Gala-Dalí**

Ayuntamiento de La Pera

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de La Pera que valore adecuadamente las posibilidades siguientes: efectuar una medición sonométrica que permita objetivar el nivel de las molestias por ruidos procedentes de los vehículos del aparcamiento; agilizar la tramitación y la ejecución de los proyectos de reforma del aparcamiento; incrementar o repetir de forma periódica las acciones de concienciación a empresas y conductores, si es preciso reiterando el envío de cartas, la entrega de avisos o la colocación de un cartel a la entrada del aparcamiento que recuerde que se deben parar los motores; y elaborar unas normas

de uso del aparcamiento e incorporar a las ordenanzas municipales la obligación de parar el motor cuando un autocar aparca para que suban o bajen los pasajeros, así como la correspondiente tipificación de infracciones y sanciones.

El Ayuntamiento de La Pera ha tomado una serie de medidas para solucionar este problema, como por ejemplo hacer un estudio de nivel de ruidos durante el verano, encargar carteles y plafones informativos y redactar una nueva ordenanza municipal.

2. Urbanismo y vivienda**Q 02333/2010****Queja relativa al riesgo que supone la línea eléctrica que discurre subterránea por una calle de Salt**

Departamento de Empresa y Ocupación

El Síndic ha recordado al Departamento de Empresa y Ocupación la necesidad de informar los vecinos de esta calle de Salt de la resolución que finalmente se adopte en relación con la línea eléctrica que discurre subterránea por el eje de la calle.

El Departamento de Empresa y Ocupación ha abierto un expediente sancionador a la empresa ADIF y la ha obligado a obtener la autorización administrativa del soterramiento de la línea.

Q 00969/2012
y otros

Falta de cobro de una prestación de renta básica de emancipación

Departamento de Territorio y Sostenibilidad

El Síndic ha recordado al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que el artículo 4.2 del Decreto 1472/2007, de 2 de noviembre, que regula la renta básica de emancipación de los jóvenes, establece que el órgano competente de la comunidad autónoma donde se ubique la vivienda objeto de contrato de arrendamiento debe instruir

y resolver, en el plazo máximo de dos meses, el reconocimiento del derecho a la renta básica de emancipación.

La Agencia de la Vivienda de Cataluña ha comunicado que ha hecho efectivo el pago a las personas interesadas.

Q 02244/2012

Falta de actuación del Ayuntamiento de L'Ametlla de Mar en relación con un expediente de protección de la legalidad urbanística incoado por la construcción sin licencia de un porche con barbacoa en una urbanización

Ayuntamiento de L'Ametlla de Mar

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que impulse de oficio un expediente de protección de la legalidad urbanística a fin de garantizar la restauración de la realidad física alterada y el orden jurídico vulnerado, y que valore la posibilidad de una ejecución subsidiaria por parte del consistorio, sin perjuicio de la interposición de multas coercitivas.

El Ayuntamiento de L'Ametlla de Mar ha comunicado que las barbacoas objeto de queja han sido derribadas.

Q 03316/2012

Disconformidad con un expediente de protección de la legalidad urbanística a causa de unas obras ilegales ejecutadas en una calle de Castellar del Vallès

Ayuntamiento de Castellar del Vallès

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Castellar del Vallès que, en caso de inactividad de la persona infractora, restaure la realidad física alterada y el orden jurídico vulnerado mediante ejecución subsidiaria.

El Ayuntamiento de Castellar del Vallès ha comunicado que ha restaurado la realidad física alterada derribando las obras ilegales.

Q 03368/2012

Falta de retorno de unos importes en concepto de licencia de obras

Ayuntamiento de Rubí

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Rubí que devuelva los importes correspondientes a una licencia por unas obras que finalmente no se llevaron a cabo.

El Ayuntamiento de Rubí ha restituido a la persona interesada el importe de la licencia.

Q 05065/2012**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Cambrils a una instancia relativa a las obras de ampliación de una vivienda**

Ayuntamiento de Cambrils

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Cambrils que incoe el expediente de protección de la legalidad urbanística correspondiente y notifique la resolución a la promotora de la queja.

El Ayuntamiento de Cambrils ha emitido la licencia de primera ocupación solicitada por la persona interesada.

Q 07353/2012**Desperfectos en una vivienda producidos por una fuga de aguas fecales**

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Barcelona que repare los desperfectos que ha ocasionado en una vivienda una fuga de aguas fecales.

El Ayuntamiento de Barcelona ha ejecutado las obras pertinentes para resolver el problema.

Q 03049/2013 y otros**Falta de cobro de ayudas para llevar a cabo obras de rehabilitación**

Departamento de Economía y Conocimiento

El Síndic ha sugerido al Departamento de Economía y Conocimiento que haga efectivo el pago de las ayudas para llevar a cabo obras de rehabilitación sin más dilación.

El Departamento de Economía y Conocimiento ha efectuado los pagos de esta ayuda.

**Q 05983/2013
Q 05984/2013
Q 05986/2013
Q 05987/2013****Falta de cobro de unas ayudas para la mejora del barrio de la Románica de Barberà del Vallès**Departamento de Economía y Conocimiento
Departamento de Territorio y Sostenibilidad

El Síndic ha instado a los Departamentos de Economía y Conocimiento y de Territorio y Sostenibilidad a hacer efectivo el pago de las ayudas para la mejora del barrio de la Románica de Barberà del Vallès.

El Departamento de Economía y Conocimiento ha hecho efectivos todos los pagos correspondientes a los expedientes de rehabilitación de las comunidades de propietarios del barrio, por un importe de 159.316,03 euros.

Consumo

Q 00013/2012

Dificultades para darse de baja del suministro de agua de jardín en una casa del municipio de Ger

Ayuntamiento de Ger

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Ger que adopte cuanto antes las medidas oportunas para dar de baja al promotor de la queja del padrón de agua de riego de jardín mediante el precinto y/o la retirada del contador correspondiente.

El Ayuntamiento de Ger ha aprobado la modificación del Reglamento del servicio de abastecimiento de agua potable.

Q 01531/2012

Cobro de un consumo mínimo en la facturación del suministro doméstico de agua por parte de la empresa Sorea en Sallent

Ayuntamiento de Sallent

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Sallent que inicie los trabajos necesarios para modificar la estructura tarifaria del servicio de suministro de agua a un sistema de tarifa fija separada del consumo, que repercuta los costes fijos o estructurales del servicio.

El Ayuntamiento de Sallent ha modificado la tarifa del agua y ha publicado una nueva ordenanza para al año 2013.

Q 01830/2012
y otros**Perjuicios que ocasiona la falta de calidad del suministro eléctrico en Alcanó**

Endesa

El Síndic ha recomendado a Endesa que un responsable de la compañía informe con detalle al alcalde del municipio de los trabajos de mejora de la línea y de las posibles afectaciones que se ocasionarán a los vecinos de Alcanó mientras duren las obras. Además, teniendo en cuenta que los vecinos se ven afectados por micro-cortes, que valore la posibilidad de agilizar estas obras y, finalmente, ante futuros cortes programados, que asegure que las comunicaciones de carácter

público tengan la máxima eficacia y eficiencia posible y, especialmente, que garantice que el Ayuntamiento tiene conocimiento del corte con la máxima antelación.

Endesa ha comunicado que mantiene informado al Ayuntamiento de Alcanó y a los vecinos de cualquier corte de luz y que está reparando la infraestructura.

Q 05185/2012

Continuidad en la facturación de una línea de telefonía después de haber sido dada de baja

Vodafone

El Síndic ha sugerido a Vodafone que modifique la fecha de baja del servicio, haciendo constar la fecha en que recibió el burofax de la persona interesada y que se le reintegre el importe reclamado indebidamente al que se vio obligada a hacer frente ante la amenaza de que la operadora solicitaría la inclusión de sus datos personales en los ficheros de solvencia económica.

Vodafone ha devuelto a la persona interesada la cantidad de 78 euros que había pagado mientras el terminal estaba dado de baja.

Q 03360/2013**Continuidad en la facturación de una línea de telefonía dada de baja**

Telefónica España SAU

El Síndic ha solicitado a Telefónica España SAU que devuelva los importes cobrados indebidamente a la persona interesada.

Telefónica España SAU ha devuelto a la persona interesada los importes correspondientes a los cobros improcedentes posteriores a la notificación de baja el año 2009.

Q 03531/2013
Q 06832/2013**Continuidad en la facturación del mantenimiento de Gas Natural, a pesar de haber dado de baja el servicio**

Gas Natural - Fenosa

El Síndic ha solicitado a Gas Natural que anule la deuda pendiente de las personas interesadas después de haber solicitado la baja del servicio.

Gas Natural-Fenosa ha anulado las cuotas que facturó a las personas interesadas con posterioridad a la solicitud de baja.

Q 04470/2013**Alta de un servicio eléctrico y de gas a pesar de que la persona interesada rechazó la oferta propuesta por un comercial de la compañía**

Endesa

El Síndic ha solicitado que se corrija la situación de una persona que rechazó la oferta de un comercial de Endesa relativa a un servicio de luz y gas.

Endesa ha revocado los contratos de la persona interesada, volviendo así a la situación anterior.

Q 04600/2013**Disconformidad con la lectura de un contador**

Endesa

El Síndic ha expuesto a Endesa que la persona interesada no está de acuerdo con la facturación emitida por la compañía porque el equipo de medida no registra correctamente el consumo. Por este motivo, ha generado una deuda importante que no ha satisfecho a la espera de obtener el resultado de la verificación solicitada.

Endesa ha verificado el contador de la persona interesada y ha reemitido la facturación de todos los meses afectados por el error.

Q 05982/2013**Disconformidad con la interrupción del suministro de electricidad**

Endesa

El Síndic ha solicitado a Endesa que investigue las causas por las que se interrumpió el suministro de electricidad de la persona interesada y que, si procede, la indemnice por los daños ocasionados.

Endesa ha pedido disculpas a la persona interesada y la indemnizado por los daños ocasionados.

Seguridad ciudadana y justicia

**Q 03148/2011
y otros**

Actuación de oficio para estudiar la actuación de la Brigada Móvil de la Policía de la Generalitat - Mossos d'Esquadra durante el desalojo provisional de la plaza de Catalunya del 27 de mayo de 2011

Departamento de Interior

El Síndic ha hecho las sugerencias siguientes al Departamento de Interior: 1. Que se analicen y mejoren los mecanismos de planificación de los dispositivos policiales y también su capacidad para dar una respuesta coherente y efectiva ante movilizaciones sociales. 2. La Dirección General de la Policía, en colaboración con el Instituto de Seguridad Pública de Cataluña, debería revisar la formación específica de los agentes seleccionados para formar parte de la Brigada Móvil (BRIMO) y de los agentes del Área Regional de Recursos Operativos (ARRO). 3. El Departamento de Interior debería valorar, a partir de toda la información de que dispone, si ha habido actuaciones incorrectas y un uso desproporcionado de la fuerza física por parte de miembros del Cuerpo de Mossos d'Esquadra. 4. Se debe hacer efectiva la disposición legal que obliga a todos los miembros del Cuerpo de Mossos d'Esquadra a ir visiblemente identificados. 5. Tanto el Cuerpo de los Mossos d'Esquadra como la Guàrdia Urbana de Barcelona deben disponer de un grupo de personas formadas y capacitadas para ejercer la mediación como prevención y recurso alternativo al uso de la fuerza. 6. En un periodo no superior a seis meses debería establecerse un protocolo

para la coordinación y el mando adecuado en las operaciones conjuntas entre la Guardia Urbana de Barcelona y el Cuerpo de Mossos d'Esquadra.

El Departamento de Interior ha creado la Comisaría General de Relaciones Institucionales, Prevención y Mediación, destinada a potenciar la mediación y resolución de conflictos; el Área de Mediación, Negociación y Responsabilidad Social Corporativa, para prevenir conflictos sociales y promover la seguridad ciudadana, y la Unidad Central de Información en Orden Público, con funciones de instrucción y tramitación de diligencias relacionadas con desórdenes públicos derivados de movilizaciones de colectivos, a fin de facilitar la coordinación con el Ministerio Fiscal y la Judicatura. También se ha dictado una nueva instrucción que tiene por objeto establecer el número operativo policial identificativo de los funcionarios y las funcionarias adscritos a la Brigada Móvil.

Q 06066/2011

Falta de respuesta del Consejo de Colegios de Abogados de Cataluña a un escrito de queja contra una letrada

Consejo de los Ilustres Colegios de Abogados de Cataluña

El Síndic ha recordado la obligación de dar respuesta a la persona interesada.

El Consejo de Ilustres Colegios de Abogados de Cataluña ha respondido a la persona interesada y ha resulto su expediente.

Q 06132/2011

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Barcelona a un escrito de queja contra la actuación de un agente de la Guardia Urbana

Ayuntamiento de Barcelona

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Barcelona que dé respuesta a la solicitud del promotor y se le atienda personalmente, ya que la entrevista personal denota un trato que va más allá de lo estrictamente formal y profesional y se acerca más al plano personal de atención al ciudadano.

El Ayuntamiento de Barcelona, a instancia del Síndic, ha convocado una reunión con la persona interesada para solucionar el problema.

Q 00687/2012**Problemas con el cobro de una indemnización**

Tribunal Superior de Justicia de Catalunya

El Síndic ha solicitado que, si se ha hecho el ingreso a una cuenta corriente diferente a la de la persona interesada, se enmiende el error lo antes posible.

El Tribunal Superior de Justicia de Catalunya ha informado que se ha subsanado el error y se han hecho efectivas las cantidades pendientes de pago.

Q 01355/2012**Disconformidad de un interno del Centro Penitenciario de Quatre Camins con la regresión a segundo grado de tratamiento penitenciario y la incoación de un expediente disciplinario porque se le encontró un teléfono móvil no autorizado**

Departamento de Justicia

El Síndic sugiere al Departamento de Justicia que modifique la Instrucción 7/2006 y la adecue al tiempo actual. Por otra parte, dado que interno no ha tenido ningún otro expediente disciplinario ni incidencia negativa durante el tiempo que ha permanecido en la sección abierta y puesto que su licenciamiento definitivo está establecido para el día 13 de marzo de 2013, se estudie la posibilidad de reducir a la mitad el plazo de cance-

lación de la sanción, de acuerdo con lo que establece el artículo 261 del Reglamento penitenciario.

El Departamento de Justicia ha revisado la Instrucción 7/2006, reguladora de la disposición de teléfonos móviles en los centros, unidades y secciones abiertas y semiabiertas de Catalunya.

Q 04648/2012**Lentitud en la tramitación de una denuncia presentada en el Área Básica Policial de La Seu d'Urgell**

Ayuntamiento de Coll de Nargó

El Síndic sugiere al Ayuntamiento de Coll de Nargó que envíe al Juzgado de Instrucción nº 1 de la Seu d'Urgell el expediente de la denuncia, para que sea este órgano judicial el que lleve a cabo el acto del juicio oral.

El Ayuntamiento de Coll de Nargó ha enviado al Juzgado de Instrucción núm. 1 de La Sede de Urgell el expediente de referencia.

Q 00651/2013**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Castelldefels a una solicitud**

Ayuntamiento de Castelldefels

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Castelldefels que agilice la tramitación de las solicitudes del promotor.

El Ayuntamiento de Castelldefels ha informado que la policía local ya ha dado respuesta a la persona interesada.

Q 00791/2013**Falta de respuesta del Colegio Oficial de Veterinarios de Barcelona a una reclamación contra la actuación profesional de un colegiado**

Colegio de Veterinarios de Barcelona

El Síndic ha sugerido al Colegio Oficial de Veterinarios de Barcelona que se dicten las órdenes oportunas para rectificar la resolución dictada el 7 de marzo de 2013, de archivo de la queja presentada por el promotor, y que se le indiquen los recursos que puede interponer contra dicha resolución, de acuerdo con lo establecido en el artículo 89.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo co-

mún, así como en la Ley 7/2006, de 31 de mayo, del ejercicio de las profesiones tituladas y de los colegios profesionales.

El Colegio de Veterinarios de Barcelona ha informado sobre los recursos que puede presentar una persona interesada en un procedimiento administrativo.

4.2. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS

Políticas sociales (31)

1. Educación e investigación (14)

Q 03632/2010

Denegación de una beca de apoyo educativo

Departamento de Enseñanza

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con la denegación de una beca de apoyo educativo para su hijo, para el curso 2009-2010, beca que sí que le había sido concedida los tres cursos anteriores. La resolución especificaba que se había denegado la beca porque el niño no presentaba necesidades educativas especiales asociadas a discapacidad o trastorno grave de la conducta, tal y como se establecía en las bases de la convocatoria.

En el informe enviado por el Departamento de Enseñanza se indicaba que el curso 2009-2010 se modificó la convocatoria de las becas, incorporando la condición de que el alumno debía presentar una necesidad educativa especial asociada a discapacidad o trastorno grave de conducta

El Síndic considera que, en realidad, la convocatoria no se ha modificado, puesto que la condición de padecer un trastorno grave ya aparecía a las convocatorias anteriores. De acuerdo con ello, ha sugerido al Departamento de Enseñanza que revise el motivo de la denegación de la ayuda solicitada.

El Departamento ha comunicado que la persona interesada ha presentado un recurso ante la jurisdicción contenciosa administrativa, motivo por el que la institución debe finalizar sus actuaciones en este asunto. A pesar de ello, puesto que la Administración educativa no ha dado respuesta a la sugerencia planteada, el Síndic considera que en este caso no se ha cumplido el deber de colaboración con esta institución.

Q 01522/2011

Q 01572/2011

Q 01676/2011

Q 01599/2012

Q 02261/2012

Q 02283/2012

Q 02320/2012

Q 02364/2012

Q 02386/2012

Disconformidad con el criterio de desempate en el proceso de preinscripción escolar que se aplica en el caso de alumnado cuyo padre, madre, tutores o hermanos hayan estado escolarizados en el centro

Departamento de Enseñanza

Los promotores de estas quejas manifestaban su disconformidad con el criterio de otorgar cinco puntos al alumnado cuyo padre, madre, tutores o hermanos hayan estado escolarizados en el centro, ya que consideran que este criterio afecta la igualdad de oportunidades en el acceso de los niños a los centros con más demanda y limita su libertad de escoger escuela.

Después de estudiar esta medida, el Síndic ha concluido que ésta introduce una discriminación por razón de nacimiento que no favorece el acceso a una educación de calidad en condiciones de igualdad, ni el acceso en condiciones de igualdad a los servicios públicos, que puede tener efectos negativos en la equidad y la cohesión social del sistema educativo y que puede contribuir a reproducir las desigualdades de los grupos sociales en la escolarización.

Por todas estas razones, el Síndic ha sugerido al Departamento de Enseñanza que suprima este nuevo criterio complementario para resolver situaciones de empate en el proceso de preinscripción y matrícula del alumnado en los centros educativos para el curso 2011-2012.

A pesar de ello, el Departamento de Enseñanza ha respondido que considera que este criterio complementario no tiene impacto en la equidad del proceso de admisión ni tampoco determina ni altera la composición social de un centro, principalmente porque el número de solicitudes que hacen un uso efectivo de este criterio para garantizar el acceso al centro solicitado como primera opción es muy bajo y el criterio más determinante acaba siendo el de proximidad.

Q 03983/2011**Provisión gratuita de los servicios de comedor y transporte escolares para una alumna residente en Sant Boi de Llobregat y admitida en un centro de educación especial de El Prat de Llobregat**

Consejo Comarcal del Baix Llobregat

Los promotores de la queja exponían que su hija, que sufre autismo, fue asignada por el Equipo de asesoramiento y orientación psicopedagógica (EAP) a un centro de educación especial de titularidad privada, con una línea psicopedagógica que no se ajusta a la que recibió en el Hospital Sant Joan de Déu. Por este motivo solicitaron una plaza para un centro público de educación especial, pero les han informado que deberán hacerse cargo del coste de los servicios de comedor y de transporte escolares.

El Departamento de Enseñanza ha expuesto que tienen derecho a gratuidad los alumnos que están obligados a desplazarse fuera de su municipio, ya sea para garantizar la escolaridad obligatoria o para acudir a centros de educación especial, por el hecho de no tener un centro idóneo en su municipio. El Departamento considera que esta condición no se cumple en el caso objeto de la queja porque, de acuerdo con el informe del EAP, se considera idónea la plaza del centro de titularidad privada que se asignó en primer lugar.

Ahora bien, el Síndic considera que la idoneidad de la asignación de plaza en el centro privado servía como argumento para no garantizar con carácter obligatorio y gratuito la provisión del servicio de transporte escolar, pero no del servicio de comedor escolar. Así, considera que la aplicación de la normativa que regula el comedor escolar garantiza el derecho de la alumna a acceder al servicio de comedor en condiciones de gratuidad.

Con todo, el Departamento no ha aceptado esta sugerencia, y alega que el Decreto 160/1996, de 14 de mayo, por el que se regula el servicio escolar de comedor en los centros docentes públicos de titularidad del Departamento de Enseñanza, establece en el artículo 2 que la gratuidad del servicio de comedor queda limitada a los alumnos que deben desplazarse fuera de su municipio de residencia por inexistencia de oferta del nivel educativo correspondiente en su municipio.

Q 04283/2012**Desacuerdo con el cierre por parte del Ayuntamiento de Sant Andreu de la Barca de las tres clases de P1 de la guardería municipal El Trenet**

Ayuntamiento de Sant Andreu de la Barca

Los promotores de la queja exponían su desacuerdo con la decisión del Ayuntamiento de Sant Andreu de la Barca de cerrar las tres clases de P1 de la guardería municipal El Trenet, lo cual obligará a todos los niños a cambiar de centro.

A pesar de que el Síndic es consciente de que nos encontramos ante un escenario de limitación de los recursos públicos, que en este caso coincide con un decremento de la demanda del grupo de niños de P1, considera que esta gestión tiene que llevarse a cabo de manera que resulte compatible con el marco normativo vigente y con el interés de los niños que ya están escolarizados en el centro y que se ven obligados a un nuevo proceso de adaptación en otra escuela.

Por ello, se ha sugerido al Ayuntamiento de Sant Andreu de la Barca que revise la decisión de suprimir los tres grupos de P1 de la escuela El Trenet y adopte medidas alternativas que, como mínimo, permitan que puedan permanecer en el centro los niños que ya se encontraban escolarizados el curso pasado en P0.

El Ayuntamiento ha expuesto que ya adoptó medidas para reducir el impacto de este cierre en los niños y las familias ofreciendo plazas alternativas en guarderías próximas, y que esta situación no ha afectado a los alumnos que tenían hermanos en el mismo centro.

Q 04625/2012**Denegación de subvención de la matrícula de una guardería municipal del Ayuntamiento de La Bisbal del Penedès**

Ayuntamiento de La Bisbal del Penedès

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con el hecho de que el Ayuntamiento de La Bisbal del Penedès no acepte subvencionar la matrícula ni la mensualidad de la cuota de la guardería municipal de su hijo. Exponía que tanto ella como el niño residen en el domicilio del abuelo materno porque no se pueden permitir vivir de forma independiente y que la razón que aduce el Ayuntamiento para denegar la subvención es el hecho de que el abuelo no está al corriente de los pagos municipales.

El Síndic ha recomendado al Ayuntamiento de La Bisbal del Penedès que el requisito de estar al corriente de pago de los tributos municipales para aplicar la bonificación prevista al artículo 6.2 de la Ordenanza nº 18, reguladora de la tasa por presta-

ción del servicio de guardería municipal, se exija sólo a las personas que ejercen la potestad o la tutela de los niños y formulan la solicitud de acceso al centro, y no se haga extensivo al pago de tributos de terceros respecto de los que el sujeto pasivo de la tasa no es responsable.

El Ayuntamiento, por su parte, ha señalado que antes de la intervención de esta institución se puso en contacto con la persona interesada para comunicarle que no estaba al corriente del pago de los impuestos municipales, pero que no ha sido posible que ésta se pusiese al día de dichos pagos. Así, la concesión de la subvención habría supuesto un motivo de discriminación para otros solicitantes de las ayudas que cumplen las obligaciones fiscales con el Ayuntamiento.

Q 00561/2013**Disconformidad por la falta de menú vegetariano en una escuela de Castellbell i el Vilar**

Consejo Comarcal del Bages

La promotora de la queja exponía que su hijo es alumno de una escuela de Castellbell i el Vilar y que a menudo hace uso del servicio de comedor. Puesto que la familia es vegetariana, ha pedido a la empresa que se encarga del comedor escolar la posibilidad de ofrecer un menú vegetariano a su hijo, pero le han denegado la petición.

Una vez estudiada la cuestión, y puesto que la guía *La alimentación saludable en la etapa escolar* publicada por la Agencia de Salud Pública de Cataluña establece que “el número creciente de niños procedentes de otros países, culturas y religiones, así como de familias partidarias de opciones alimenticias alternativas (vegetarianas), justifica la conveniencia de disponer de una opción de menú paralelo que englobe las diferentes variantes de propuestas alimenticias alternativas”, el Síndic ha solicitado al Consejo Comarcal del Bages que estudie la posibilidad

de incluir en futuras contrataciones del servicio escolar de comedor prescripciones relativas a la planificación de una opción de menú ovo-lacto-vegetariano que contemple, tanto las diferentes opciones religiosas como las opciones alimenticias alternativas del alumnado.

En su informe de respuesta, el Consejo Comarcal del Bages hace una remisión a la propuesta de bases que aprobó el pleno de dicha entidad, según la cual se mantienen las bases previstas para el curso 2012-2013, que son prorrogables, y no incluyen previsión alguna en el sentido que se recomendaba. Se mantiene la referencia únicamente a la obligación de prever menús especiales para indisposiciones esporádicas y para otros casos médicos, como por ejemplo alergias, diabetes, intolerancia al gluten o intolerancia a la lactosa, pero no se recoge la planificación de un menú ovo-lacto-vegetariano que dé cobertura a opciones distintas, ya sean alimenticias o de carácter religioso.

2. Infancia y adolescencia (4)

Q 01721/2007

Denegación de la pensión de orfandad en favor de un menor tutelado por las deudas contraídas por la madre con la Seguridad Social

Departamento de Bienestar Social y Familia

La promotora de la queja, abuela de un menor tutelado, manifestaba su desacuerdo con el importe reconocido al menor en concepto pensión de orfandad solicitada de acuerdo con la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayudas y asistencia a víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual. Exponía que la madre del menor fue asesinada en fecha 9 de septiembre de 2001 por su esposo, y que en fecha 28 de noviembre de 2001, la Sección Territorial de Atención a Niños y Adolescentes de Girona asumió la tutela del menor y determinó que fuese acogido en familia extensa, por lo que otorgó su guarda a la abuela materna.

A partir de la documentación de que se dispone se desprende que el Instituto Nacional de la Seguridad Social resolvió reconocer a la abuela materna del menor la pensión de orfandad con efectos económicos a partir de 1 de octubre de 2001, a condición de que ingresara las cuotas que debía la madre del menor a la Seguridad Social en concepto de periodos de cotización no prescritos en el plazo de los treinta días naturales siguientes a la fecha en que recibiese la notificación. En caso contrario, se archivaría el procedimiento hasta la fecha en que se justificase que se habían abonado las citadas cuotas, momento en el que se iniciaría el pago de la pensión.

El Síndic sugirió al antiguo Departamento de Acción Social y Ciudadanía que valorase la posibilidad de hacer frente a los periodos de cotización no prescritos requeridos a la abuela materna del menor y que no figuraban al corriente de pago en el momento del fallecimiento de la madre, los cuales, en todo caso, deberían ser asumidos por la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA), como tutora del menor, y no ser requeridos a la acogedora.

El actual Departamento de Bienestar Social y Familia ha indicado que la DGAIA reiteró la solicitud de rehabilitación de la prestación de orfandad del menor y que la Tesorería de la Seguridad Social informó que ya no era posible abonar el importe adeudado por la madre del niño porque la deuda ya había prescrito y, consecuentemente, no era posible rehabilitar la pensión de orfandad. Además, el Departamento informa que la deuda contraída con la Seguridad Social es anterior a la asunción de la tutela por parte de la DGAIA, por lo que la Generalitat no tenía obligación jurídica de asumirla. A la vista de esta respuesta se considera que la sugerencia del Síndic no ha sido aceptada.

Q 07183/2011

Presunta falta de atención inmediata de un menor por parte de la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia

Departamento de Bienestar Social y Familia

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con la falta de atención inmediata de un menor extranjero no acompañado por parte de la Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia (DGAIA).

El Síndic reitera al Departamento de Bienestar Social y Familia la necesidad de revisar el actual protocolo de atención a los niños extranjeros inmigrantes no acompañados y la sugerencia de que los niños sobre los que no hay duda de su minoría de edad no tienen que ser necesariamente puestos a disposición de los Mossos d'Esquadra ni de la Fiscalía de Menores para la determinación de la edad mediante pruebas médicas.

Esta institución también ha solicitado al Departamento que, como organismo competente en materia de protección de menores, coordine su actuación con el Departamento de Interior para evitar que en los casos en que no existen dudas sobre la edad de los niños se les someta a un procedimiento de determinación de la edad que está sujeto a diversas limitaciones plenamente

reconocidas por el mismo Instituto de Medicina Legal de Cataluña y por los expertos en la materia.

En la respuesta de la DGAIA se indica que la Sección de Menores de la Fiscalía Provincial de Barcelona ha establecido nuevas directrices, que entraron en vigor el 21 de noviembre de 2012, para una actuación conjunta de todas las partes implicadas en el proceso de determinación de la edad de los menores inmigrantes no acompañados que permita abreviar los periodos de su estancia en sede policial y fiscal. De la respuesta de la DGAIA también se desprende que la sugerencia de no someter a los menores a pruebas de determinación de edad cuando no sea necesario no ha sido aceptada.

En relación con este asunto, se finalizan las actuaciones sobre este caso particular, pero continúa el análisis de estas nuevas directrices en el marco de la actuación de oficio abierta para la supervisión del proceso de determinación de la edad de los menores extranjeros inmigrantes no acompañados.

Q 07839/2011

Falta de acompañante en el transporte de niños tutelados por la Dirección General de Atención a la Infancia y a la Adolescencia que están ingresados en centros de gestión delegada

Departamento de Bienestar Social y Familia

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con la falta de acompañante en el transporte de niños que se encuentran bajo la tutela de la Dirección General de Atención a la Infancia y a la Adolescencia (DGAIA) y están ingresados en centros de gestión delegada. Expone que en el caso de los centros propios los niños disponen de un acompañante, además del conductor del vehículo, pero no ocurre así en los centros de titularidad privada o de gestión delegada, en transportes que pueden llevar hasta ocho menores, y pone de manifiesto el peligro que comporta esta situación, teniendo en cuenta el perfil de algunos de estos menores.

El Síndic ha sugerido al Departamento de Bienestar Social y Familia que revise las condiciones de seguridad en el transporte de niños en centros dependientes de la DGAIA y que dé las instrucciones necesarias para determinar los supuestos en que resulta necesaria la presencia de acompañante y para que se asegure dicha presencia.

La DGAIA ha señalado que no considera necesario regular esta cuestión porque los centros tienen que reproducir en la medida en que sea posible una unidad familiar, y es el guardador quién debe valorar en cada caso, y en función de la tipología y la problemática del menor al que se deba trasladar, la necesidad de adoptar medidas para garantizar su seguridad.

Q 05417/2012**Disconformidad con el anuncio de la Generalitat de Cataluña de la previsión de impago de servicios concertados correspondientes al mes de julio de 2012**

Departamento de Bienestar Social y Familia

La Federación de Entidades de Atención y de Educación a la Infancia y la Adolescencia ha solicitado la intervención del Síndic en relación con el anuncio de la Generalitat de la previsión de impago de servicios concertados correspondientes al mes de julio de 2012, que afecta también a las entidades que gestionan centros de acogida residencial de atención a la infancia.

En el supuesto de que se llevase a cabo este impago, las entidades que gestionan los centros dejarían de percibir la financiación destinada a cubrir las necesidades de los niños y de los adolescentes de los que la Generalitat de Cataluña es tutora.

A pesar de que el Síndic es consciente de la delicada situación de tesorería de la Generalitat de Cataluña, de acuerdo con el interés superior del niño y la prioridad presupuestaria para la infancia que prevén tanto la Con-

vencción de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño como la Ley sobre los derechos y las oportunidades en la infancia y la adolescencia, y teniendo en cuenta las necesidades especiales de los niños tutelados y las obligaciones de la Administración de la Generalitat para con ellos, demanda al Departamento de Bienestar Social y Familia si se ha tramitado y ejecutado el pago de los módulos concertados con los centros de acogida residencial de atención a la infancia correspondientes en el mes de julio de 2012. En caso contrario, le solicita que se cumplan las obligaciones inherentes a la tutela de los niños en situación de desamparo y que se lleve a cabo el pago correspondiente a las entidades que gestionan centros de acogida residencial de atención a la infancia.

Puesto que no se ha recibido respuesta a la resolución emitida, a pesar de haber sido reiterada, se dan por finalizadas las actuaciones en este asunto.

3. Salud (2)**Q 04483/2011****Denegación del servicio de transporte sanitario**

Departamento de Salud

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con el hecho de que se le haya denegado el transporte sanitario para desplazarse hasta la Fundación Esclerosis Múltiple para realizar las sesiones de fisioterapia, terapia ocupacional y logopedia que le prescribió el especialista.

Puesto que la persona interesada debió asumir los gastos que le ocasionó desplazarse hasta la Fundación durante el tiempo en que tuvo que acudir a la rehabilitación prescrita, el Síndic ha sugerido al Departamento de Salud que dé las órdenes oportunas para que se

le abonen de oficio los gastos ocasionados por aquel transporte y que, de acuerdo con la información de que se dispone, no debería haber asumido.

El Departamento ha informado que no considera que en este caso se deba abonar el transporte a la persona interesada puesto que los servicios de atención de día sociosanitarios no incluyen el transporte. También añade que los pacientes con necesidad de un tratamiento de rehabilitación tienen acceso a los hospitales o a los centros de rehabilitación concertados con el CatSalut.

Q 05089/2011**Disconformidad con la actuación del Hospital de la Vall d'Hebron en relación con unas pruebas oftalmológicas**

Departamento de Salud

La promotora de la queja exponía su disconformidad con la actuación del Hospital de la Vall d'Hebron porque sus hijas de doce meses no pueden recibir la atención oftalmológica que necesitan, ya que el Centro de Asistencia Primaria (CAP) no dispone de la maquinaria adecuada para realizar las últimas pruebas requeridas y el hospital los deriva al CAP.

Por todo ello, la fecha de la visita debería coincidir con el control de los veinticuatro meses establecidos por el hospital y, en el supuesto de que no sea así, el Departamento debería dar las órdenes oportunas a fin de avanzar dicha visita para no sobrepasar los plazos, en pro de los derechos de acceso y atención médica ágil de las hijas de la promotora.

El Síndic no aprecia irregularidad por parte de la Administración sanitaria. Sin embargo, puesto que el hospital dio de alta las niñas para el control oftalmológico de zona a los veinticuatro meses, se ha sugerido al Departamento de Salud que se cumpla rigurosamente el plazo establecido de control de las dos niñas por parte del oftalmólogo de zona.

El Departamento de Salud ha informado que la visita a las hijas de la promotora en el CAP tuvo lugar en la fecha programada, de lo que se desprende que no se avanzó la visita a fin de adecuarla al protocolo establecido para los recién nacidos prematuros. El Síndic, pues, considera no aceptada su sugerencia, puesto que no se ha corregido la demora que se había observado en este caso.

4. Servicios sociales (11)**Q 05260/2009****Extinción de una prestación reconocida en el marco del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia**

Departamento de Bienestar Social y Familia

El promotor de la queja expone que su hijo tiene reconocida la situación de gran dependencia y que, de acuerdo con la resolución del Programa Individual de Atención (PIA) se le concedió una prestación económica para cuidador no profesional, tarea que él asumió. A pesar de ello, ha recibido una notificación en la que se le comunica la extinción del derecho de la prestación y la reclamación del reintegro de la cantidad abonada hasta ahora.

Así, puesto que en este caso no se ha seguido ninguno de los procedimientos establecidos ni se ha facilitado ninguna explicación a la persona interesada, el Síndic sugiere al actual Departamento de Bienestar Social y Familia que adopte las medidas oportunas para dejar sin efecto el requerimiento de devolución de ingresos que se envió a la persona interesada y dé continuidad al pago de la prestación concedida. También le sugiere que, en el supuesto de que considere que el pago se debe modificar, inicie el procedimiento de revisión correspondiente, con audiencia a las personas interesadas con carácter previo a la resolución y establezca los efectos del nuevo servicio o la nueva prestación desde la fecha de concesión, sin que se pueda aplicar retroactivamente en perjuicio de la persona dependiente.

El antiguo Departamento de Acción Social y Ciudadanía indicó que puesto que el hijo de la persona interesada es usuario desde el 1983 de un hogar de residencia y de un centro ocupacional que recibe apoyo económico del Instituto Catalán de Asistencia y Servicios Sociales (ICASS), no se debería haber efectuado el acuerdo del PIA para prestación económica por cuidador no profesional y por ello se le reclama la devolución de la cuantía percibida por este concepto.

De acuerdo con el informe del ICASS, estas sugerencias no han sido aceptadas. Según se indica en dicho informe, la Administración tiene la obligación de reclamar las deudas por pagos indebidos, y se fundamenta esta actuación en las previsiones del artículo 105 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

Desde el punto de vista procedimental se ha producido una gestión incorrecta en cuanto al requerimiento de devolución de ingresos, ya que no se ha emitido ninguna resolución administrativa al respecto. Además, el promotor no recibió respuesta a ninguna de las reclamaciones presentadas por escrito al ICASS.

Q 01822/2010**Denegación por parte del Ayuntamiento de Barcelona de la solicitud de reserva de plaza de aparcamiento para personas con discapacidad**

Ayuntamiento de Barcelona

El promotor de la queja, que tiene reconocida una discapacidad del 84% y es titular de una tarjeta de aparcamiento para personas con discapacidad (titular no conductor), exponía que el Ayuntamiento de Barcelona le denegó la solicitud de plaza de aparcamiento para personas con discapacidad.

El Ayuntamiento ha indicado que si bien la persona interesada tiene derecho a ser titular de una tarjeta de aparcamiento para personas con discapacidad en la modalidad de titular no conductor por la discapacidad visual que acredita, este hecho no implica que tenga reconocido el derecho a disfrutar de una reserva de aparcamiento para personas con discapacidad puesto que no tiene reconocido el baremo de movilidad reducida.

De acuerdo con el contenido del artículo 3.5 del Decreto 97/2002, de 5 de marzo, sobre la tarjeta de aparcamiento para personas con disminución y otras medidas dirigidas a facilitar el desplazamiento de las personas con movilidad reducida,

se entiende que las personas titulares de la tarjeta de aparcamiento para personas con discapacidad, incluida la modalidad de titular no conductor, tienen derecho a la reserva de plaza de aparcamiento a que se refiere el artículo 5.d) del Decreto cuando sean mayores de dieciocho años y tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 65%.

Puesto que el promotor cumple todas las condiciones que establece este decreto, el Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Barcelona que estudie la posibilidad de revisar la solicitud de reserva de aparcamiento para personas con discapacidad a nombre del promotor.

El Ayuntamiento no ha aceptado la sugerencia y reitera que una persona con discapacidad visual que cumpla los requisitos definidos al Decreto 97/2002, de 5 de marzo, puede disponer de una tarjeta.

Q 06259/2010**Q 00144/2011****Q 00401/2011****Q 00606/2011****Q 00697/2011****Extinción de las ayudas del Programa de ayudas de atención social a personas con discapacidad**

Departamento de Bienestar Social y Familia

Los promotores de estas quejas manifestaban su disconformidad con la supresión de unas ayudas derivadas del Programa de ayudas de atención social a personas con discapacidad.

El Departamento de Bienestar Social y Familia ha informado que en algunos casos se prorrogaron ayudas para servicios más allá de la fecha límite establecida en la resolución de concesión, y que en diciembre de 2010 se emitieron diversas resoluciones en las que se declaraban extinguidas estas prórrogas, pero que con posterioridad el Departamento decidió prolongar el pago de las ayudas hasta que las personas pudiesen acceder a una prestación garantizada equivalente, en virtud de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia. El Departamento también ha expuesto la voluntad de llevar a cabo un seguimiento individualizado de los casos, estudiar si la persona con discapacidad podría recibir otra prestación garantizada en el marco del Sistema Público de Servicios Sociales y de continuar abonando entre tanto las ayudas concedidas.

Sin desconocer las dificultades y las limitaciones presupuestarias que pueden condicionar el desarrollo de las políticas de fomento en todos los ám-

bitos, el Síndic ha sugerido al Departamento de Bienestar Social y Familia que adopte las medidas oportunas para regularizar la situación de las resoluciones emitidas durante el mes de diciembre de 2010 sobre la extinción de las prórrogas; para informar individualmente a todas las personas afectadas por una prórroga de alguna ayuda del servicio del Programa de ayudas de atención social para personas con discapacidad de su situación y de las condiciones en las cuales reciben y seguirán recibiendo esta ayuda; y, finalmente, para posibilitar la apertura de nuevas convocatorias de ayudas de este tipo, de manera que puedan acceder a ellas las personas con discapacidad que reúnen los requisitos previstos por el Decreto 24/1998, que regula el Programa.

Del escrito enviado en agosto de 2012 por el Instituto Catalán de Asistencia y Servicios Sociales se desprende que estas sugerencias no han sido aceptadas. El Departamento reitera que dio continuidad a las ayudas en los casos en que la persona no podía acceder a una prestación garantizada equivalente, en virtud de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, pero no consta que esta decisión haya sido notificada expresamente y de forma individual a las personas afectadas.

Q 04538/2011**Resolución del Departamento de Bienestar Social y Familia relativa a la situación de dependencia de una menor**

Departamento de Bienestar Social y Familia

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con la resolución del Departamento de Bienestar Social y Familia por la cual su hija no alcanza la puntuación mínima exigida para poderse considerar en situación de dependencia.

En este caso, si bien se cierto que la aplicación de los baremos de valoración de la situación de dependencia han conducido al equipo de valoración a la conclusión de que la hija de la promotora no alcanza la puntuación necesaria, existen otros elementos técnicos y fácticos que llevan a concluir que la menor necesita la asistencia indispensable y continuada de una tercera persona para poder llevar a cabo funciones fisiológicas vitales como la micción y la defecación.

Por lo tanto, el Síndic ha sugerido al Departamento de Salud que, en aplicación del artículo 30 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en

situación de dependencia, abra un procedimiento de revisión de oficio del expediente de reconocimiento de la situación de dependencia de la menor, en el marco del cual se recabe información de salud complementaria en relación con el caso. Consecuentemente, si en el marco de esta revisión se establece que la menor alcanza algún grado y nivel de dependencia, sugiere que se revise su expediente de reconocimiento de grado de discapacidad a fin y efecto de dictaminar sobre la concurrencia del baremo de dependencia en su caso.

De acuerdo con la respuesta del Departamento, se entiende que se efectuó la revisión del expediente de la hija de la promotora y se emitieron las resoluciones de grado de dependencia y discapacidad correspondientes. Aun así, se constata que no se ha aceptado la sugerencia de recabar información complementaria sobre su estado salud.

Q 06053/2011**Extinción de una prestación de renta mínima de inserción**

Departamento de Empresa y Ocupación

El promotor de la queja exponía que con fecha 19 de julio de 2011 se emitió una resolución por la que se suspendía la prestación de la renta mínima de inserción por incumplimiento de las obligaciones derivadas del convenio de inserción. Considera injustificada esta decisión y manifiesta que siempre ha cumplido sus obligaciones y ha participado en todas las acciones formativas y de inserción laboral que se le han ofrecido.

A la vista de la información facilitada por el Departamento de Empresa y Ocupación, el Síndic considera que la decisión de suspensión de la prestación no es ajustada a derecho, ya que no se ha acreditado el incumplimiento de las obligaciones a qué se hace referencia. En consecuencia, se sugiere al Departamento que revise y deje sin efecto la resolución por la que se suspendía la prestación

concedida al promotor y que se le restituya, con el abono de las mensualidades correspondientes.

Con posterioridad, el Departamento de Empresa y Ocupación ha reiterado su criterio sobre la procedencia de la suspensión y ha indicado que esta decisión se tomó porque el promotor había incumplido la obligación de estar empadronado y porque, además, había formalizado un contrato de trabajo. Se desconoce si esta situación se mantiene en la actualidad o si se han producido cambios en la situación del promotor que hayan podido dar lugar a otras actuaciones en cuanto a la reactivación o no de la prestación de renta mínima de inserción. Ahora bien, en cuanto a la cuestión planteada en su día, el Síndic considera que las sugerencias formuladas no han sido aceptadas.

Q 06889/2011**Falta de pago de una prestación de renta mínima de inserción**

Departamento de Empresa y Ocupación

La promotora de la queja exponía que en octubre de 2012 dejó de cobrar la prestación de la renta mínima de inserción que tenía reconocida. Indicaba que verbalmente se le había comunicado que se había dejado de pagar la prestación porque viajó fuera de Cataluña durante dos meses y consideraba esta decisión injusta, ya que el motivo del viaje fue el grave estado y posterior defunción de su madre, además de la tramitación de la documentación de sus hijos.

Después de estudiar el caso y la información facilitada, el Síndic ha sugerido al Departamento de Empresa y Ocupación que anule la suspensión de la prestación y la extinción posterior, acordada por

resolución de 20 de marzo de 2012, puesto que el viaje que había dado lugar a la suspensión se había efectuado con anterioridad a la entrada en vigor de las nuevas condiciones para el mantenimiento de la renta mínima de inserción que estableció la Ley 7/2011, de 27 de julio, de medidas fiscales y financieras.

Posteriormente, la Dirección General de Economía Social y Cooperativa y Trabajo Autónomo ha informado que el recurso de alzada interpuesto por la promotora ha sido desestimado y se ha mantenido la decisión adoptada, de lo cual se desprende que no se ha aceptado la recomendación efectuada.

Q 00301/2012**Suspensión de la prestación de la renta mínima de inserción**

Departamento de Empresa y Ocupación

La promotora de la queja exponía que se le ha suspendido la prestación de la renta mínima de inserción con el argumento de que no destina el dinero a cubrir las necesidades básicas de la familia. Manifiesta que el único gasto anormal que ha tenido ha sido la compra de un billete de autobús para ir a su país de origen con motivo de una citación a un juicio y que para ello solicitó autorización a la trabajadora social de Montcada i Reixac que hace el seguimiento de su caso.

El Síndic manifiesta que, puesto que había quedado demostrado que la persona interesada comunicó su viaje a los servicios sociales, no puede considerarse que haya incumplido sus obligaciones como beneficiaria de la renta mínima de

inserción. En consecuencia, ha sugerido al Departamento de Empresa y Ocupación que tome las medidas oportunas para resolver la situación planteada en esta queja y que se reanude el pago de la prestación cuanto antes.

Como respuesta, la Dirección General de Economía Social y Cooperativa y Trabajo Autónomo informa sobre la resolución de suspensión que se ha dictado en este caso e indica que no hay constancia de que la persona interesada haya interpuesto ningún recurso de alzada, pero no hace referencia alguna a la valoración de la reanudación del expediente de la promotora. Por lo tanto, se entiende que las sugerencias no han sido aceptados.

Administración pública y tributos (39)

1. Administración pública (37)

Q 04736/2010

Tramitación de una reclamación por daños físicos sufridos en un convoy de los Ferrocarriles de la Generalitat de Cataluña

Departamento de Territorio y Sostenibilidad

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con la desestimación de la reclamación que presentó a Ferrocarriles de la Generalitat de Cataluña (FGC) por los daños físicos que sufrió en un convoy.

A pesar de que se entiende que corresponde a quien reclama acreditar la relación de causalidad entre el daño y el funcionamiento del servicio, el hecho de que en la tramitación de la reclamación no se siga un procedimiento formal que facilite a quien reclama aportar elementos probatorios hace más difícil que la reclamación pueda prosperar. En este caso, la resolución de la reclamación debería indicar también las vías para reclamar en caso de desacuerdo con aquella resolución, incluida, si procede, la posibilidad de formular recurso ante la Junta Arbitral de Transporte.

Por este motivo, el Síndic ha solicitado al Departamento de Territorio y Sostenibilidad que adopte las medidas oportunas para garantizar que se facilite esta información a todas las personas que reciben una respuesta desestimatoria a su reclamación por daños. Pero la Administración no ha aceptado esta sugerencia, lo cual evidencia que persisten las discrepancias entre FGC y el Síndic en cuanto al régimen jurídico aplicable a la responsabilidad por daños en el caso de este organismo. FGC también ha comunicado que aún no se ha hecho efectivo el despliegue normativo de la Ley 4/2006, de 31 de marzo, ferroviaria, que deberá precisar este régimen jurídico.

Q 00062/2011

Tramitación de un expediente sancionador en materia de tráfico

Departamento de Interior

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con la tramitación de un expediente sancionador de tráfico por circular a una velocidad superior a la legalmente permitida. Explicaba que no se tuvo en cuenta la identificación del conductor del vehículo en el momento de la denuncia y que, erróneamente, la Administración había proseguido la tramitación del procedimiento a su nombre.

El Departamento de Interior ha indicado que la empresa titular del vehículo identificó al promotor como conductor del vehículo, y que el promotor, al recibir el acuerdo de incoación de oficio, hizo una nueva identificación de conductor pero sin aportar ninguna prueba que demostrase que él no era el conductor en el momento de la infracción.

Con todo, el Síndic recuerda que del Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, vigente en el momento de la denuncia, no se deriva obligación

alguna de la persona que identifica al conductor de aportar ninguna prueba que demuestre que él no era el conductor.

Por lo tanto, se ha sugerido al Departamento de Interior que el Servicio Catalán de Tránsito (SCT) revise las actuaciones administrativas llevadas a cabo en la tramitación del expediente sancionador incoado al promotor de la queja, concretamente la identificación que el reclamando efectuó de la persona que conducía el vehículo en el momento de la infracción.

El SCT ha respondido que no admite una segunda identificación del conductor, salvo que pueda demostrarse o conste la conformidad de la persona identificada en el momento de identificar al segundo conductor, y que en este caso la conformidad de la persona identificada se hizo fuera del plazo establecido.

Q 00285/2011**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Tarragona a una solicitud de devolución del importe abonado en concepto de tasa de la grúa por la retirada de un vehículo**

Ayuntamiento de Tarragona y Diputación de Tarragona

El promotor de la queja manifiesta su disconformidad con la falta de respuesta del Ayuntamiento de Tarragona a su solicitud de devolución del importe abonado en concepto de tasa de la grúa por la retirada de su vehículo. Según informa, fue denunciado para estacionar en una zona eventualmente ocupada por obras, acontecimientos deportivos, actos públicos o actividad autorizada y por este motivo su vehículo fue retirado de la vía pública.

El Ayuntamiento de Tarragona ha informado que considera que la señalización circunstancial que motivó la retirada del vehículo del promotor fue correcta, pero no ha aportado ninguna prueba que lo demuestre ni dispone de las hojas de verificación que habrían per-

mitido confirmar que el acta estaba colocada en la señal.

Por lo tanto, el Síndic considera que las pruebas que aporta el Ayuntamiento de Tarragona para imputar la infracción y retirada el vehículo del promotor no son suficientemente contundentes y le sugiere que revise sus actuaciones y devuelva el importe abonado en concepto de tasa de grúa por la retirada del vehículo del promotor.

El Ayuntamiento no ha aceptado la sugerencia del Síndic porque entiende que la prueba documental que ha servido de base a la tramitación del procedimiento no ha sido invalidada por prueba en contrario.

Q 00393/2011**Falta de notificación de los trámites correspondientes a diversos procedimientos sancionadores incoados por el Servicio Catalán de Tránsito (SCT)**

Departamento de Interior

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con la falta de notificación de los trámites correspondientes a diversos procedimientos sancionadores incoados por el SCT. Según la documentación aportada, las denuncias y las resoluciones sancionadoras de todos los expedientes se notificaron a una dirección incorrecta, dando por tanto todos los intentos el resultado de "desconocido".

En consecuencia, se ha sugerido al Departamento de Interior que dé las indicaciones a los órganos competentes del SCT de Tarrago-

na para que se retrotraigan las actuaciones de los expedientes incoados a nombre del promotor de la queja al momento en que se había de practicar la notificación de las denuncias respectivas, sin perjuicio de la posible prescripción o la caducidad que haya podido operar en este caso.

El Departamento de Interior no ha aceptado esta sugerencia, ya que no considera que la alteración numérica existente entre el domicilio de la persona interesada y el domicilio que figura inscrito en el Registro de la Dirección General de Tráfico sea un error de transcripción.

Q 02195/2011**Reconocimiento de títulos acreditativos del conocimiento del catalán en la convocatoria de plazas vacantes de celador de 2009 del Instituto Catalán de la Salud**

Departamento de Salud

La promotora de la queja, trabajadora de un área básica de salud, manifestaba su disconformidad con el hecho de que, a pesar de disponer de los títulos que acreditan que está en posesión de los niveles B y C de lengua catalana exigibles en la convocatoria de plazas vacantes de celador de 2009 del Instituto Catalán de la Salud, éstos no fueron tenidos en cuenta a la hora de quedar exenta de la prueba del segundo ejercicio de esta convocatoria. Exponía que había presentado la documentación dentro de plazo pero que no se le había facilitado ningún justificante de la entrega.

El Síndic entiende que la aplicación estricta en este caso de las bases de la convocatoria y no del artículo 22.e) de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cata-

luña, que reconoce a los administrados el derecho a no aportar los datos o los documentos que estén en poder de las administraciones públicas o de los que éstas puedan disponer, conduce a un resultado injusto y produce un perjuicio innecesario a la persona interesada.

Por este motivo, teniendo en cuenta que la persona interesada es empleada del mismo organismo convocante desde el año 2004 y que éste tiene conocimiento de su titulación oficial de catalán, se ha solicitado al Departamento de Salud que dé las órdenes oportunas para que se revisen las actuaciones llevadas a cabo con relación a la exclusión de la persona interesada del procedimiento de selección en que participó. El Departamento no ha aceptado esta sugerencia.

Q 02410/2011**Disconformidad con un expediente sancionador de tránsito**Ayuntamiento de Torroella de Montgrí
Diputación de Girona

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con el expediente sancionador incoado por la Red Local de Municipios de la Diputación de Girona, en nombre del Ayuntamiento de Torroella de Montgrí, por la comisión de una infracción de tráfico por “estacionar en un lugar habilitado como estacionamiento con limitación horaria, sin colocar el comprobante horario en lugar visible que lo autoriza”.

No se ha podido constatar que el Ayuntamiento haya dado una respuesta concreta, expresa y motivada a las argumentaciones expuestas por el reclamante en las alegaciones formuladas y en los recursos interpuestos. Tampoco queda claro qué mecanismo tiene previsto para dar

fuerza probatoria a las denuncias que extienden los vigilantes de las zonas azules de este municipio. Por lo tanto, el Síndic considera que se ha ocasionado una vulneración de los derechos del reclamante y, en consecuencia, ha sugerido al Ayuntamiento de Torroella de Montgrí que deje sin efecto el expediente incoado contra el promotor de la queja.

La Diputación de Girona, por su parte, reitera que se ha tramitado correctamente el expediente sancionador en que consta la denuncia formulada por el vigilante del estacionamiento y su ratificación como prueba de cargo suficiente, apreciación contraria a la que defiende esta institución y que supone la no aceptación de la sugerencia efectuada.

Q 03993/2011**Falta de respuesta del Departamento de Enseñanza a una petición para el reconocimiento de la acreditación de competencias en tecnología de la información y comunicación (ACTIC) en el contexto de la escuela pública como un mérito**

Departamento de Enseñanza

El promotor de la queja, profesor de enseñanza pública, pedía que la ACTIC fuese reconocida como un mérito más en el contexto de la escuela pública, equiparable a cualquier curso de formación, teniendo en cuenta el impacto y el uso de las TIC en las escuelas y el dominio de éstas que se exige a los profesores, de manera que pudiesen ser incluidas en unas futuras bases sin necesidad de tener que esperar a la aprobación de una disposición normativa, de acuerdo con el contenido de la disposición adicional 4 del Decreto 89/2009, regulador de la acreditación de competencias en tecnologías de la información.

Teniendo en cuenta que, a partir de la regulación de la ACTIC que contiene el Decreto 89/2009, de 9 de junio, no parece necesario definir la competencia digital docente y que el reconocimiento de dicha competencia como

mérito podría ser viable, puesto que no existe una lista cerrada de los méritos exigibles, el Síndic ha solicitado al Departamento de Enseñanza que valore la petición formulada por el promotor en los términos en que fue expuesta.

El Departamento, por su parte, insiste en que para que en las convocatorias de selección o provisión dirigidas al personal docente se reconozcan las ACTIC como mérito, es preciso definir previamente la competencia digital docente, regularla y establecer la operación de acreditación y certificación, conforme al artículo 104.2 j) de la Ley 12/2009, de 10 de julio, de educación, con independencia de la habilitación que contiene el Decreto 89/2009. Por todo ello, esta institución considera que su sugerencia no ha sido aceptada.

Q 04974/2011**Prestación del servicio de tanatorio en el municipio de Sant Carles de la Ràpita**

Ayuntamiento de Sant Carles de la Ràpita

Los promotores de la queja manifestaban su disconformidad con la prestación del servicio de tanatorio en el municipio de Sant Carles de la Ràpita. Exponían que la empresa que está a cargo del servicio del tanatorio se negó a prestarlo a su difunta madre, trasladada desde Castellón.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 2/1997, de 3 de abril, sobre servicios funerarios y en el artículo 15 del Decreto 209/1999, de 27 de julio, que la despliega, el servicio de tanatorio y sala de velatorio no forman parte de las funciones que obligatoriamente deben asumir las entidades que prestan los servicios funerarios en los municipios. Ahora bien, ello no comporta necesariamente que si la empresa dispone de este servicio en el municipio pueda decidir libremente si lo presta o no al usuario que lo solicite, ni que esta cuestión sea ajena a las funciones de inspección y control municipales sobre esta actividad.

Por lo tanto, si bien el establecimiento del servicio de tanatorio es potestativo para la entidad funeraria, una vez establecido el acceso, éste debe facilitarse a todos los usuarios que lo soliciten y en igualdad de condiciones. Por este motivo, el Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Sant Carles de la Ràpita que revise la reclamación planteada y valore si la negativa a prestar el servicio de tanatorio podría ser constitutiva de infracción sancionable, al amparo de lo establecido en los artículos 12 y 13 de la Ley 2/1997, antes citada.

El Ayuntamiento ha indicado que la negativa de la empresa funeraria a prestar este servicio queda fuera del ámbito de actuación del consistorio, puesto que se trata de un servicio que se presta en régimen legal de concurrencia y en el marco de una relación contractual privada entre la empresa funeraria y el usuario.

Q 06017/2011
 Q 06028/2011
 Q 06037/2011
 Q 06039/2011
 Q 06055/2011
 Q 06278/2011
 Q 07627/2011
 Q 03158/2012

Decisión del Departamento de Justicia de aplazar el nombramiento y la toma de posesión de las plazas adjudicadas en el centro penitenciario Puig de les Basses

Departamento de Justicia

Esta institución ha recibido diversas quejas de aspirantes aprobados y propuestos por el tribunal calificador designado en la convocatoria del proceso selectivo para el acceso al cuerpo técnico de especialistas de la Generalitat de Cataluña (grupo de servicios penitenciarios) que obtuvieron plaza en el centro penitenciario Puig de les Basses. El motivo de su queja es que debido a la demora en la apertura de este centro se ha aplazado su nombramiento y su toma de posesión.

El Síndic es consciente del contexto económico en que nos encontramos y de los esfuerzos del Departamento de Justicia para poder incorporar con destinos provisionales a algunos de los aspirantes afectados en el periodo transitorio hasta la puesta en marcha del centro penitenciario Puig de les Basses. A pesar de ello, indica al Departamento que es preciso distinguir entre los funcionarios pendientes de nombramiento y de efectuar la toma de posesión porque hay una vacante presupuestada y los que están en situación de expectativa de nombramiento. Por otra parte, la suspensión de la incorporación no debe comportar necesariamente la suspensión del nombramiento de la condición de funcionario de carrera. Por último, es preciso aplicar la doctrina

de la “presituación” y compensar económicamente a los funcionarios en prácticas desde el inicio de la realización del curso selectivo hasta el momento de la toma de posesión como funcionarios de carrera, de conformidad con el artículo 3 del Real Decreto 456/1986, de 10 de febrero, por el que se fijan las retribuciones de los funcionarios en prácticas.

El Departamento de Justicia ha informado que todos los aspirantes que habían superado la convocatoria y a los cuales les había sido adjudicada una plaza en este centro penitenciario han sido nombrados funcionarios con destinación provisional en vacantes sobrevenidas y en vacantes existentes del cuerpo técnico de especialistas de la Generalitat (grupo servicios penitenciarios), excepto tres personas, que renunciaron a ellas. En cuanto a los cuarenta y dos aspirantes, que corresponden al 10% que queda en expectativa de nombramiento, serán nombrados funcionarios con ocasión de vacante.

Así, a pesar de que el Departamento ha dado respuesta sobre la situación en que se encontraban los aspirantes destinados a las plazas del centro penitenciario Puig de les Basses, el Síndic considera que no se han aceptado sus sugerencias.

Q 06345/2011

Falta de resolución del Ayuntamiento de Badalona de una reclamación de responsabilidad patrimonial

Ayuntamiento de Badalona

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con el Ayuntamiento de Badalona por la resolución desestimatoria de la reclamación de responsabilidad patrimonial que presentó el 25 de mayo de 2006 por la caída que sufrió en la vía pública el 8 de febrero de 2006 y que atribuyó al mal estado de las baldosas.

La resolución desestimatoria del Ayuntamiento incumple la disposición legalmente establecida en el artículo 86 de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña, que dispone que, una vez finalizado el trámite de audiencia, el órgano instructor del procedimiento general de responsabilidad patrimonial debe proponer, en el plazo de diez días y en el supuesto de que sea preceptivo, la emisión de un dictamen por parte de la Comisión Jurídica Asesora.

Puesto que no se ha cumplido el trámite reglamentariamente establecido de envío de toda la documentación del expediente a la Comisión Jurídica Asesora antes de dictar la resolución desestimatoria, el Síndic ha solicitado al Ayuntamiento de Badalona que, al amparo del artículo 105 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, revoque la resolución dictada en el expediente de reclamación de responsabilidad patrimonial de la promotora y retrotraiga el procedimiento a la fase en que se obvió la solicitud del dictamen preceptivo del órgano consultivo.

El Ayuntamiento no ha aceptado esta sugerencia, alegando que no quedó probada la responsabilidad patrimonial y considera válida la valoración económica de los daños efectuada por la compañía aseguradora.

Q 07429/2011

Imposición de una percepción mínima en las instalaciones del metro de Barcelona

Transportes Metropolitanos de Barcelona

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con la percepción mínima impuesta a ella y a su pareja el 3 de noviembre de 2011 por no presentar un título validado a los interventores de Transportes Metropolitanos de Barcelona (TMB).

El informe enviado por TMB determina que la promotora y su acompañante no hacían el mismo trayecto, por lo que no deberían haber utilizado el mismo título. A pesar de ello, desde el momento en que la pareja de la promotora accedió a las instalaciones con el título validado, ambos hacían el mismo trayecto y salieron por el mismo vestíbulo, tal y como requiere el artículo 8.3 del Reglamento de via-

jeros de ferrocarril metropolitano de Barcelona, que establece que “dos o más usuarios podrán viajar con un solo título multiviaje cuando éste no sea personal y siempre y cuando se haya efectuado el número de cancelaciones o de validaciones equivalentes al de usuarios y éstos sigan el mismo trayecto y salgan por el mismo vestíbulo”.

De acuerdo con esta información, el Síndic ha sugerido a TMB que revise la resolución adoptada en este asunto. TMB, no ha aceptado esta sugerencia al considerar que la resolución aportada se basa en la aplicación estricta del reglamento vigente.

Q 00209/2012

Falta de respuesta del Ayuntamiento de Cubelles a diversos escritos relativos a la reclamación de las liquidaciones correspondientes a los ejercicios de 2009 y 2010 del canon de explotación de la concesión administrativa de uso privativo de dominio público por la instalación de una churrería

Ayuntamiento de Cubelles

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con la falta de respuesta del Ayuntamiento de Cubelles a diversos escritos referidos a la reclamación, por vía de apremio, de las liquidaciones correspondientes a los ejercicios de 2009 y 2010 del canon de explotación de la concesión administrativa de uso privativo de dominio público por la instalación de una churrería.

Exponía que como se trata de una única churrería, la ocupación de la vía se hacía, en función de la temporada de verano o invierno, en zonas diferentes. El Síndic ha considerado que en todo este proceso el Ayuntamiento no ha orientado adecuadamente a la persona interesada para que tomase una decisión acertada a la hora de participar en la licitación de las concesiones. El Ayuntamiento no podía alegar desconocimiento del hecho de que la persona interesada disponía de una única instalación porque durante cinco años le había ido otorgando permisos de ocupación temporal para temporadas diferentes. Así, el consistorio debería haber aplicado las disposiciones

sobre la extinción de las concesiones o haber declarado la caducidad automática de una de ellas, puesto que la persona interesada ya puso de manifiesto el 5 de febrero de 2009 la imposibilidad de continuar con las dos concesiones en las condiciones en que habían sido adjudicadas.

Por todo ello, se ha sugerido al Ayuntamiento de Cubelles que valore la posibilidad de declarar la caducidad automática de una de las concesiones de la promotora desde el año 2009, de manera que se realice un nuevo cálculo de los derechos económicos pendientes de cobro.

El Ayuntamiento no ha aceptado esta sugerencia, aunque informa de que ha llevado a cabo actuaciones para facilitar el cumplimiento de la obligación de pago, como el fraccionamiento de la deuda, y ha derivado también el caso a los servicios sociales con la finalidad de que hagan una valoración de la situación de la persona interesada.

Q 01649/2012**Sanción de tráfico impuesta por el Ayuntamiento de Rubí**

Ayuntamiento de Rubí

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con una sanción de tráfico impuesta por el Ayuntamiento de Rubí. Exponía que presentó alegaciones contra la sanción, en las que argüía que la señalización existente en el momento de la denuncia era confusa, pero estas alegaciones fueron desestimadas.

Puesto que se han recibido otras quejas presentadas por diversos vecinos de Rubí relativas a la señalización defectuosa en la zona donde se produjo esta denuncia, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que, de acuerdo con las previsiones del artículo 105 de la Ley 30/1992,

de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, revocase las resoluciones sancionadoras dictadas en los expedientes en que los denunciados hubiesen efectuado alegaciones por la falta de claridad de la señalización de tráfico.

El Ayuntamiento de Rubí no ha aceptado esta sugerencia, ya que considera que si no se obedeció la señal no fue por una insuficiencia de la señalización, sino por una falta de atención en la conducción.

Q 02060/2012**Incoación de un expediente de resolución de un contrato a la empresa de limpieza de un instituto**

Departamento de Enseñanza

El promotor de la queja, en nombre de una empresa de limpieza que presta servicio en un instituto de Tortosa por contrato formalizado en fecha 22 de diciembre de 2011, manifestaba su desacuerdo con la incoación de un expediente de resolución de dicho contrato. Al parecer, el motivo ha sido la modificación por parte de la empresa contratada de los horarios de las trabajadoras de la anterior empresa adjudicataria, que continúan vinculadas al servicio por subrogación.

El Síndic entiende que la decisión del instituto de resolver el contrato con la empresa de limpieza ha sido irregular porque, por una parte, no consta ni se ha formalizado el mutuo acuerdo de las partes al resolver la relación contractual, pese a que así se señala en la resolución de 30 de marzo de 2012 del director del instituto; y, por otra, tampoco se acredita que se haya producido en este caso ninguna de las causas de resolución unilateral previstas en la legislación de contratos del sector público ni en el pliego de condiciones que regula aquel contrato. Procede, por tanto, anular la resolución adoptada.

Con todo, puesto que desde el 14 de abril de 2012 la empresa ya no presta el servicio contratado,

no es posible considerar vigente aquel contrato ni incoar un nuevo expediente de resolución por acuerdo unilateral del órgano de contratación, con acreditación de que concurre alguna de las causas previstas legalmente para resolver el contrato por incumplimiento del contratista.

Posteriormente, el Departamento de Enseñanza ha indicado que la empresa había manifestado verbalmente la voluntad de resolver de mutuo acuerdo ante las desavenencias con el centro, y que la resolución adoptada se basa en dicho acuerdo. También se indica que el criterio del órgano de contratación fue considerar incumplimiento contractual la modificación del régimen horario de las trabajadoras subrogadas, si bien el Departamento aconsejó la resolución de mutuo acuerdo.

A pesar de ello, estas consideraciones no desvirtúan la sugerencia formulada, ya que la voluntad de resolver el contrato por mutuo acuerdo no ha quedado acreditada, y tampoco puede considerarse que el contrato se pueda resolver unilateralmente por incumplimiento del contratista, con fundamento en el incumplimiento del deber de subrogación, en los términos en que se planteó.

Q 02467/2012**Disconformidad con la notificación de la resolución sancionadora de un expediente de tráfico**

Departamento de Interior

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con la notificación de la resolución sancionadora de un expediente de tráfico por el hecho de “no identificar el titular del vehículo debidamente requerido para hacerlo, al conductor responsable de la infracción en el plazo establecido”.

Expone que presentó un recurso contra esta resolución porque no había recibido ninguna notificación ni de la sanción ni de la petición de identificación del conductor. Según se desprende de la documentación enviada por el Servicio Catalán de Tráfico, en las dos primeras notificaciones el resultado fue “ausente”, mientras que en la notificación del acuerdo de incoación y la notificación de la resolución el resultado fue “dirección inexistente”, lo que resulta contradictorio.

El Síndic considera que en este expediente la Administración debería haber pedido una aclaración al servicio de correos, a la vista del

resultado contradictorio existente entre las notificaciones practicadas, o bien buscar un domicilio alternativo a fin de practicar la notificación a la persona interesada, antes de hacer la notificación en el Tablón edictal de sanciones de tráfico (TESTRA), y dejar esta posibilidad como última opción, una vez que la Administración hubiese llevado a cabo todas las diligencias en la investigación de las notificaciones personales sin éxito.

El Departamento de Interior indica que no acepta la sugerencia de buscar un domicilio alternativo antes de hacer la publicación en el TESTRA porque el Servicio Catalán de Tráfico consultó el padrón municipal o la Agencia Tributaria Estatal en fecha 16 de mayo de 2012 y, por lo tanto, puesto que el intento de notificación del requerimiento al conductor es de fecha 13 de enero de 2012, se hizo la publicación en el TESTRA de fecha 17 de febrero de 2012, de acuerdo con lo establecido por el artículo 78 de la Ley 18/2009, de 23 de noviembre, de tráfico.

Q 02530/2012**Negativa de la Dirección General de Centros Concertados y Centros Privados del Departamento de Enseñanza de abonar una liquidación correspondiente al mes de febrero de 2011**

Departamento de Enseñanza

La promotora de la queja, profesora en una escuela concertada de Barcelona, manifestaba su disconformidad con la negativa de la Dirección General de Centros Concertados y Centros Privados del Departamento de Enseñanza de abonarle la liquidación del tercer estadio que le correspondía por cumplir veinticuatro años de ejercicio en el centro. La Dirección General comunicó al centro que la solicitud cursada el 10 de diciembre de 2010 se rechazó el 13 de enero de 2011 porque había sido solicitada el mes anterior a aquél en que la persona interesada devengaba el reconocimiento, que era en enero de 2011. Pero el centro expone que la razón por la que esta solicitud se avanzó fue que el Departamento de Enseñanza tuviese tiempo suficiente para tramitarla.

El Síndic entiende que en este caso concreto el hecho de que la Dirección General rechazase la

solicitud el mismo mes en que la persona interesada generaba el tercer estadio supone una actuación desproporcionada. En consecuencia, ha sugerido al Departamento de Enseñanza que revise esta decisión.

El Departamento no ha aceptado esta sugerencia, alegando que el Acuerdo de 20 de abril de 2006 sobre el reconocimiento de estadios de promoción docente al profesorado que imparte niveles concertados fija que la liquidación del importe tiene lugar a partir de la nómina del mes siguiente al de la comunicación efectuada por la titularidad del centro. Además, cambiar este criterio por un sólo caso podría crear situaciones de agravio comparativo para todos los profesores que desde 2007 se hayan podido encontrar en estas circunstancias.

Q 02611/2012**Disconformidad con la tramitación de un expediente sancionador incoado por el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llanerres**

Ayuntamiento de Sant Andreu de Llanerres

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con la tramitación de un expediente sancionador incoado por el Ayuntamiento de Sant Andreu de Llanerres por haber depositado una bolsa de basura fuera de los contenedores instalados a tal efecto, hecho que infringe el Ordenanza municipal de recogida de residuos de 11 de marzo de 2005. Para identificar al infractor, el Ayuntamiento hizo uso del recibo de una escuela que halló en la bolsa y que iba a nombre de un hijo suyo.

Es preciso recordar que para que una denuncia tenga eficacia probatoria en el procedimiento administrativo sancionador en relación con la apreciación racional de los hechos y de la culpabilidad del inculcado, es preciso que los datos objetivos que consten en la denuncia hayan sido percibidos de manera real, objetiva y directa por el agente.

En este caso no consta que existiera ninguna denuncia, sino la incoación del expediente sancionador sobre la base de un informe del técnico de medio ambiente que hace referencia al hallazgo de la bolsa de basura, pero que no identifica al autor de la infracción. El Síndic considera que la prueba indiciaria aportada al expediente no reúne la eficacia probatoria para acreditar que el inculcado fuese el responsable de la conducta infractora que se le atribuye. Por todo ello, se ha solicitado al Ayuntamiento de Sant Andreu de Llanerres que revoque la resolución sancionadora impuesta al promotor.

El Ayuntamiento se ha negado a aceptar la sugerencia porque considera que la documentación hallada en el interior de la bolsa de basura es prueba suficiente para responsabilizar al promotor de los hechos por los que se le sanciona.

Q 02934/2012**Impago de una ayuda para la renovación de ventanas del Plan Renova't 2011**

Departamento de Empresa y Ocupación

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad porque no se le ha abonado el importe de una ayuda para la renovación de ventanas del Plan Renova't 2011. Exponía que, a pesar de que le fue otorgada la subvención, el Instituto Catalán de la Energía (ICAEN) ha rechazado la justificación presentada por defectos en los documentos acreditativos del gasto.

El último párrafo del artículo 10.2.3 de la Orden ECF/610/2010 señala que el solicitante de la ayuda debe aportar copia del documento justificativo de haber realizado el pago de la factura. A tal efecto, el ICAEN admite cualquier medio de pago que permita acreditar la salida de fondos del beneficiario hacia el proveedor o suministrador y la entrada en las cuentas del proveedor suministrador y que deje constancia del concepto, la fecha y el importe, a fin de comprobar que el pago se ha realizado antes de finalizar el periodo de justificación. Consecuentemente, la revocación de la parte subven-

ción que la persona interesada pagó en efectivo no fue excluida por razón de la forma de pago sino porque no se pudo acreditar.

El promotor de la queja ha indicado que en respuesta al requerimiento de justificación del pago hecho en efectivo aportó un recibo expedido por la empresa instaladora, de fecha 23 de febrero de 2011, por importe de 1.500 euros, en concepto de anticipo. Por lo tanto, el Síndic ha sugerido al Departamento de Empresa y Ocupación que revise la revocación parcial de la ayuda para sustitución de ventanas del promotor de la queja.

El Departamento reitera que la exigencia de requisitos adicionales a la factura y el recibo para acreditar el pago en efectivo es coherente con la previsión de las bases que rigieron aquella convocatoria y con la finalidad de evitar situaciones de fraude.

Q 03754/2012**Actuación del Ayuntamiento de Les Valls d'Aguilar en relación con un procedimiento de responsabilidad patrimonial**

Ayuntamiento de Les Valls d'Aguilar y EMD de La Guàrdia d'Ares

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con la actuación del Ayuntamiento de Les Valls d'Aguilar en relación con la reclamación que presentó el 20 de julio de 2011 solicitando que se iniciase un procedimiento de responsabilidad patrimonial por los daños supuestamente ocasionados en su finca por unas obras de conexión de la red de saneamiento llevadas a cabo por la Entidad Metropolitana Descentralizada (EMD) de La Guàrdia d'Ares.

El Ayuntamiento de Les Valls d'Aguilar ha rechazado varias veces la sugerencia del Síndic

de iniciar un expediente de responsabilidad patrimonial a fin de determinar si efectivamente existe una relación causa-efecto entre el funcionamiento de la Administración y la lesión en los bienes que reclama la persona interesada.

Teniendo en cuenta que esta institución ya ha llevado a cabo todas las actuaciones posibles a fin de que el Ayuntamiento aceptase su sugerencia de tramitar el procedimiento instado por la persona interesada, se da por finalizada la intervención en este asunto.

Q 04422/2012**Disconformidad con un requerimiento por no identificar en el plazo establecido al conductor responsable de una infracción**

Departamento de Interior

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con el requerimiento que ha recibido por no identificar en el plazo establecido el conductor responsable de una infracción cometida el día 19 de noviembre de 2008.

Puesto que en el expediente únicamente constaba un intento de notificación de fecha 13 de enero de 2012 a las 12 horas en un domicilio de Barcelona con el resultado de "desconocido" y la publicación posterior en Tablón edictal de sanciones de tráfico (TESTRA) del requerimiento de datos del conductor, el Síndic considera que no es correcta la notificación y que se debería haber efectuado u segundo intento de notificación y dejar la publicación en el TESTRA como última opción, una vez la Administración hubiese llevado a cabo todas las

diligencias en la investigación de las notificaciones personales sin éxito. Por lo tanto, se ha sugerido al Departamento de Interior que revise la práctica de la notificación en este caso.

Posteriormente, el Departamento de Interior ha indicado que no acepta esta sugerencia formulado porque el Servicio Catalán de Tráfico consultó el padrón municipal o la Agencia Tributaria Estatal en fecha 16 de mayo de 2012 y, por lo tanto, puesto que el intento de notificación del requerimiento al conductor es de fecha 13 de enero de 2012, se hizo la publicación en el TESTRA de fecha 17 de febrero de 2012, de acuerdo con lo establecido por el artículo 78 de la Ley 18/2009, de 23 de noviembre, de tránsito.

Q 04896/2012**Disconformidad con la incoación y la tramitación posterior de un expediente sancionador de tráfico**

Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con la incoación y la tramitación de un expediente sancionador de tráfico relativo a la denuncia que se le extendió en fecha 7 de junio de 2012 por haber estacionado en una zona de carga y descarga. Exponía que en el lugar concreto donde aparcó no había ninguna señalización que indicase que no se podía estacionar.

Puesto que en este caso no se ha practicado la prueba que proponía la persona interesada y el informe de ratificación del agente denunciante se limita en exponer que el vehículo se encontraba en el lugar denunciado, sin dar ninguna otra explicación, y puesto que tampoco se ha facilitado un elemento probatorio contundente como una fotografía del vehículo en el momento en que fue

denunciado y retirado por parte de la grúa municipal, es preciso concluir que, en este caso, no es aplicable la presunción de veracidad del agente, motivo por el que el Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat que valore la posibilidad de revisar las actuaciones efectuadas en el expediente sancionador incoado contra la persona interesada.

El Ayuntamiento no ha aceptado la sugerencia e insiste en que las pruebas que constan en el expediente son suficientes para imputar la sanción y que la prueba aportada por la persona interesada, una fotografía, no puede suponer la constatación de un hecho en el tiempo (el momento de la denuncia) y en el espacio (el lugar donde se denunció).

Q 04980/2012**Falta de actuación de la Dirección General de Transportes y Movilidad a raíz de diversas denuncias relativas a la existencia de embarcaciones en puertos de Cataluña que superan las dimensiones del amarradero**

Departamento de Territorio y Sostenibilidad

El promotor de la queja exponía que tenía un barco en el puerto de Calafell y que la concesionaria del puerto lo retiró porque sobrepasaba las medidas del amarradero. A raíz de este hecho, presentó diversas denuncias en la Dirección General de Transportes y Movilidad, relativas a la existencia de embarcaciones en otros puertos de Cataluña que superan las dimensiones del amarradero, circunstancia que es tolerada por las concesionarias de los puertos.

La Dirección de Transportes y Movilidad ha informado que tramitó las denuncias del promotor y que no constató la comisión de ninguna de las infracciones tipificadas en el artículo 102 de la Ley 5/1998, de puertos de Cataluña. También se informa que no ha considerado al promotor de la queja persona interesada, puesto que no tiene ninguna vinculación con los puertos denunciados. A pesar de ello, no se señala si se ha comprobado la existencia de embarcaciones de eslora supe-

rior al amarradero contratado ni de las medidas adoptadas para regularizar esta situación, llegado el caso.

Por otra parte, hay que tener en cuenta que los escritos que recibió el promotor en respuesta a sus denuncias señalaban que se le informaría de la resolución que se adoptase una vez concluida la tramitación. Por lo tanto, el Síndic entiende que es preciso informar al denunciante, aunque sea sucintamente, de las actuaciones practicadas a partir de su denuncia y del resultado de éstas.

El Departamento de Territorio y Sostenibilidad no ha aceptado esta sugerencia. Señala que ya facilitó al promotor información sobre la tramitación de sus denuncias y que, por tanto, no tiene porqué facilitarle información adicional sobre que no se ha detectado ninguna infracción tipificada al artículo 102 de la Ley 5/1998, ya que el promotor no tiene la condición de persona interesada en aquellas actuaciones.

Q 05027/2012**Disconformidad con la resolución sancionadora dictada en un expediente de tráfico**

Departamento de Interior

La promotora de la queja, catedrática de la Universidad Autónoma de Barcelona, manifestaba su disconformidad con la resolución sancionadora dictada en un expediente incoado en su contra. Explicaba que el 29 de febrero de 2012 los estudiantes convocaron una huelga y cortaron los accesos al campus. Puesto que no pudo llegar al aparcamiento, se marchó sin poder impartir la clase.

El 24 de mayo de 2012 recibió el acuerdo de incoación de un expediente sancionador por no obedecer las órdenes de los agentes de la autoridad en servicio de regulación del tráfico el día de la huelga y parar el vehículo de forma injustificada. Presentó un escrito de alegaciones el 29 de mayo de 2012, en que manifestaba que no había desobedecido las órdenes de los agentes, ya que cuando le ordenaron que continuase la marcha lo hizo. Estas alegaciones fueron desestimadas.

A pesar de que de entrada no se aprecia ninguna irregularidad en cuanto a la tramitación

del procedimiento sancionador, con relación al hecho infractor que se le imputa, la persona interesada considera que no se puede afirmar que paró el vehículo de forma injustificada cuando su voluntad era explicar al agente su intención y necesidad de acceder al campus para impartir sus clases.

Así, con independencia de la reacción que pudiese haber tenido la persona interesada, lo cierto es que, a instancias del agente de la autoridad, y obedeciendo sus órdenes, abandonó el lugar de los hechos y, a pesar de ello, fue denunciada. Por lo tanto, el Síndic ha sugerido al Departamento de Interior que revise la sanción impuesta a la promotora de la queja.

El Departamento de Interior insiste en que no ha habido irregularidad en cuanto a la tramitación del procedimiento sancionador, de lo cual se deduce que no acepta la sugerencia.

Q 05362/2012**Desestimación de una petición de reducción de jornada laboral para el cuidado de una persona dependiente**

Ayuntamiento de Barcelona

La promotora de la queja, funcionaria adscrita al Instituto Municipal de Servicios Sociales (IMSS) del Ayuntamiento de Barcelona, manifestaba su disconformidad con la desestimación de la petición de reducción de su jornada laboral de 37,5 a 32,5 horas, que había solicitado para cuidar a su madre, en situación de dependencia.

El motivo de la desestimación alegado por el IMSS era que la persona interesada no reunía los requisitos fijados en el artículo 15 b) del Acuerdo de condiciones de trabajo de los empleados públicos del Ayuntamiento de Barcelona, en el sentido de que no acreditaba que su madre estuviese a su cargo, puesto que vivía en una residencia.

El Síndic ha puesto de manifiesto que es preciso tener en cuenta la protección de la familia como criterio de orientación a la hora de interpretar

el requisito de “familiar a cargo”, porque el solo hecho de que la madre de la promotora esté ingresada en una residencia no debe ser el elemento determinante para considerar que no se cumple dicho requisito. Por lo tanto, ha sugerido al Ayuntamiento de Barcelona que revise de nuevo el motivo alegado para fundamentar la denegación del derecho de la persona interesada a obtener la reducción de su jornada laboral.

Con todo, el Ayuntamiento no ha aceptado esta sugerencia, ya que el Departamento de recursos humanos del IMSS señala que el requisito “a cargo” no tiene una connotación económica, en el sentido de hacerse cargo de los gastos generados por la persona que requiere dedicación especial, sino que se refiere a la atención a la persona para su cuidado en las necesidades del día a día, y de ahí que se considere imprescindible la convivencia.

Q 05406/2012**Desestimación del Ayuntamiento de Palamós de una reclamación de responsabilidad patrimonial por una caída en la vía pública**

Ayuntamiento de Palamós

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con la resolución dictada por el Ayuntamiento de Palamós en fecha 9 de agosto de 2011 que desestimaba la reclamación de responsabilidad patrimonial que presentó por la caída que sufrió en una calle del municipio el 19 de agosto de 2010, a causa de una loseta del suelo que estaba más levantada que el resto.

Cabe destacar que, desde un punto de vista formal, falta el trámite de audiencia. El artículo 11 del Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los procedimientos de las administraciones públicas en materia de responsabilidad establece que una vez instruido el procedimiento e inmediatamente antes de redactar la propuesta de resolución, éste se debe comunicar a la persona interesada. Por lo tanto, este trámite se debía efectuar una vez obtenidos los informes de los servicios técnicos municipales competentes, para comprobar la veracidad de los hechos alegados y valorar el estado del pavimento y la posible relación de causalidad entre éste y el resultado dañoso.

El Ayuntamiento ha desestimado la reclamación de la persona interesada por considerar que no hay relación de causalidad entre los daños reclamados y el funcionamiento normal o anormal de un servicio municipal.

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Palamós que retrotraiga las actuaciones efectuadas en el trámite de audiencia para que la promotora de la queja pueda tener conocimiento de los diferentes informes que constan en el expediente administrativo y efectuar, si lo considera oportuno, las alegaciones que crea convenientes. También ha sugerido que, con independencia de la práctica del trámite de audiencia, tenga en cuenta al dictar la resolución que no se ha producido en este caso una rotura absoluta del nexo causal, sino que se trata de un supuesto de concurrencia de culpas que requiere un reparto de la carga indemnizatoria.

El Ayuntamiento no ha aceptado esta sugerencia.

Q 05904/2012**Notificación del Servicio Catalán de Tráfico para identificar al conductor de un vehículo sancionado no recibida**

Departamento de Interior

El promotor de la queja manifestaba que no ha recibido la notificación del Servicio Catalán de Tráfico para identificar al conductor del vehículo responsable de tres expedientes sancionadores de tránsito.

El Síndic ha sugerido al Departamento de Interior que revise la práctica de las notificaciones efectuadas en los expedientes sancionadores del promotor de la queja, puesto que no consta que se haya hecho ningún otro intento de localizar un domicilio alternativo al de la Dirección General de Tránsito a fin de practicar la notificación a la persona interesada antes de publicar la notificación en el Tablón edictal de sanciones de tráfico (TESTRA) y que se recurra a esta opción únicamente en el caso

residual de que, una vez hechas las diligencias de investigación y búsqueda oportunas para efectuar la notificación personal, ésta no fuera posible.

El Departamento de Interior ha indicado que no acepta la sugerencia formulada porque el Servicio Catalán de Tráfico consultó el Padrón municipal o la Agencia Tributaria Estatal en fecha 16 de mayo de 2012 y, por lo tanto, puesto que el intento de notificación del requerimiento del conductor es de fecha 17 de febrero de 2012, se hizo la publicación en el TESTRA de 24 de marzo de 2012, de acuerdo con lo establecido en el artículo 78 de la Ley 18/2009, de 23 de noviembre, de tráfico.

Q 07126/2012**Falta de respuesta del Servicio Catalán de Tráfico a una solicitud de prescripción de una infracción de tráfico**

Departamento de Interior

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con la falta de respuesta del Servicio Catalán de Tráfico al escrito que presentó en fecha 11 de enero de 2012 y en el que solicitaba la prescripción de la infracción que cometió el día 2 de julio de 2011 por exceso de velocidad. Exponía que no recibió la primera notificación hasta el 5 de enero de 2012, y consideraba que la infracción había prescrito porque no se le había notificado ningún trámite en el plazo de seis meses desde la denuncia.

Puesto que de la documentación remitida por el Servicio Catalán de Tráfico se desprende que las notificaciones se realizaron correctamente con el resultado “de ausente” y que la resolución fue entregada a un familiar del promotor, no puede aducirse que se haya producido prescripción de la infracción.

A pesar de ello, ha recordado al Servicio Catalán de Tráfico el deber legal de resolver expresamente el escrito que presentó el promotor en fecha 11 de enero de 2012, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 22d) de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña.

Posteriormente, el Departamento ha enviado el informe elaborado por el Servicio Catalán de Tráfico en el que se informa que “el requerimiento de pago es un documento que no forma parte del procedimiento sancionador y constituye tan solo un recordatorio de la deuda pendiente con la Generalitat antes de proceder a la ejecución de la deuda por medios forzosos. [...] Por lo tanto, no existe posibilidad de efectuar alegaciones en contra y, si se presentan, no son contestadas”.

Q 07473/2012**Disconformidad con la resolución sancionadora de un expediente de tráfico**

Departamento de Interior

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con la resolución sancionadora de un expediente de tráfico. Explicaba que el 22 de marzo de 2012 la Guardia Urbana de Barcelona lo denunció porque las placas de matrícula de su ciclomotor no se ajustaban a las prescripciones reglamentarias.

Se observa que en el apartado de “hechos” del boletín de denuncia no constan los motivos por los que las placas de matrícula no se ajustan a las disposiciones reglamentarias. En consecuencia,

puede afirmarse que en el boletín de denuncia falta una determinación de los hechos objeto de infracción que es susceptible de ocasionar indefensión, ya que la persona interesada desconoce exactamente en virtud de qué hechos se realiza la imputación.

Por todo ello, el Síndic ha solicitado al Departamento de Interior que dé las órdenes oportunas para anular la sanción impuesta al promotor de la queja. El Departamento reitera que el expediente ha sido tramitado conforme a derecho y no acepta la sugerencia

Q 07648/2012**Disconformidad con una denuncia de tráfico impuesta por el Ayuntamiento de Mataró**

Ayuntamiento de Mataró

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con la denuncia impuesta por el Ayuntamiento de Mataró en fecha 13 de octubre de 2012 por conducir utilizando dispositivos de telefonía móvil o cualquier otro sistema de comunicación que requiera intervención manual del conductor. El promotor negaba los hechos pero no aportaba ninguna prueba en contrario. La cuestión probatoria de dicho tipo de infracciones es complicada. Así pues, a la persona denunciada se le exige la *probatio diabólica* de los hechos negativos, y difícilmente podrá desvirtuar la versión de los agentes. Por este motivo, el Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Mataró que en todas las denuncias originadas por el uso de dispositivos de telefonía móvil que puedan ser notificadas en mano a la persona denunciada, quede constancia del dispositivo con el que se haya cometido la infracción, como mecanismo para garantizar el derecho de defensa de la persona denunciada.

El Ayuntamiento de Mataró, sin embargo, no ha aceptado la sugerencia por los siguientes motivos:

a) el promotor presentó alegaciones antes de que se notificase la denuncia, lo que implica que tenía conocimiento de los hechos por los que había sido denunciado; b) la sugerencia que propone el Síndic obliga a que el agente identifique el dispositivo de telefonía móvil en el acto únicamente en los casos en los que puede notificar la denuncia en mano, lo que genera diferencias con las denuncias que no han podido ser notificadas en mano; c) el hecho de solicitar la identificación del dispositivo a la persona a la que se pretende denunciar puede generar enfrentamientos con el agente, en tanto que no existe normativa que ampare esta obligación; d) hay que tener en cuenta el contenido del artículo 75 de la Ley de tráfico, que establece que “las denuncias efectuadas por los agentes de la autoridad encargados de la vigilancia del tráfico harán fe, excepto prueba en contra, respecto de los hechos denunciados”. Por lo tanto, se concede a las denuncias de los agentes una presunción de veracidad *iuris tantum* que admite prueba en contra.

Q 03353/2013**Disconformidad con una percepción mínima impuesta en las instalaciones del metro de Barcelona**

Transportes Metropolitanos de Barcelona

La promotora de la queja exponía su disconformidad con la percepción mínima que le fue impuesta en las instalaciones del metro de Barcelona el 23 de marzo de 2013 y con la respuesta que ha recibido de Transportes Metropolitanos de Barcelona (TMB) a las alegaciones formuladas en el procedimiento iniciado para gestionar el cobro de la percepción.

Exponía que ella y una amiga validaron dos viajes de la misma tarjeta T-10, que después tiraron a una papelera, por lo que no la pudieron presentar cuando los interventores les requirieron el título de transporte. A pesar de ello, después de haber recibido el boletín de percepción mínima, recuperaron el título de la papelera y lo llevaron a donde se encontraban los interventores, los cuales verificaron que el título era válido y les indicaron que ya no podían anular la percepción impuesta, pero que dejaban constancia del hecho en el apartado de observaciones para

que se tuviese en cuenta en la tramitación del expediente.

Ciertamente, la promotora de la queja incumplió la obligación de conservar el título durante todo el trayecto hasta abandonar las instalaciones del metro. A pesar de ello, cabe tener en cuenta que la aportación de un título validado y adecuado de forma inmediatamente posterior a la inspección constituye un indicio relevante de que la promotora viajó con un título adecuado.

Por lo tanto, el Síndic ha sugerido a TMB que revise y anule la percepción mínima impuesta a la promotora de la queja. A pesar de ello, TMB no ha aceptado esta sugerencia, porque considera que la infracción consiste en viajar por la red de transporte público sin un título validado, ya que el viaje comienza con el acceso a las dependencias y finaliza al salir de las mismas.

2. Tributos (2)

Q 01286/2011

Disconformidad con el Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat por la imposición de la totalidad del importe de una tasa de vado

Ayuntamiento de Esplugues de Llobregat

El promotor de la queja exponía que él y sus dos hermanos son titulares, a partes iguales, de una finca en el municipio de Esplugues de Llobregat, pero que en cambio el Ayuntamiento le liquida sólo a él tanto los recibos del impuesto de bienes inmuebles (IBI) como los de la tasa del vado. A raíz de su reclamación al Ayuntamiento, se ha fraccionado la cuota tributaria del IBI entre los tres cotitulares del inmueble, pero en cambio se sigue liquidando la totalidad de la tasa del vado al promotor, pese a que no se beneficia del vado porque no vive en la finca.

En este caso no consta que se haya efectuado la notificación individual de la liquidación de la tasa correspondiente al alta en el padrón respectivo y, según los datos de que se dispone, en fecha 15 de junio de 2010 se emitió la providencia de apremio por no abonar en plazo voluntario el pago de la tasa en cues-

tion. En consecuencia, el Síndic considera que la providencia de apremio dictada en fecha 15 de junio de 2010 es nula por falta de notificación reglamentaria de la liquidación de la tasa de vado. Por lo tanto, ha sugerido al Organismo de Gestión Tributaria de la Diputación de Barcelona que lleve a cabo las actuaciones oportunas para ordenar que se deje sin efecto la citada providencia de apremio dictada contra el promotor de la queja por falta de notificación de la primera liquidación de la tasa por entrada y salida de vehículos a través de las aceras del ejercicio 2010, reconociendo al promotor el derecho a la devolución de las cantidades ingresadas en concepto de obligaciones tributarias accesorias de la obligación principal. La Administración, sin embargo, no ha aceptado esta sugerencia.

Q 05872/2011

Disconformidad con el procedimiento de gestión tributaria del impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana correspondiente a una finca de Roses

Ayuntamiento de Roses

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con el procedimiento de gestión tributaria del impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU) correspondiente a una finca de Roses que se vendió en fecha 30 de julio de 2010.

Exponía que en fecha 1 de septiembre de 2010 presentó un escrito al Ayuntamiento de Roses mediante el que interponía un recurso catastral contra el valor de la finca, ya que tenía atribuido un uso industrial y en realidad se trata de un garaje, y un recurso contra la liquidación del IIVTNU, solicitando la revisión del importe de esta tasa en base al valor catastral correcto. A pesar de ello, el Ayuntamiento desestimó su petición de devolución de parte de los importes pagados en concepto de impuesto sobre bienes inmuebles (IBI) urbano de los ejercicios de

2007 a 2010 y parte del importe pagado en concepto del IIVTNU como consecuencia de la modificación del valor catastral.

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento de Roses que adopte los acuerdos o las resoluciones que correspondan en derecho; que se rectifiquen o revoquen las liquidaciones del IBI, cuya exacción se haya realizado sobre un valor catastral erróneo y se emitan unas nuevas basadas en el valor catastral correcto, y que se devuelvan a la promotora los importes satisfechos indebidamente por razón de la aplicación de un valor catastral incorrecto basado en un error en la tipología de la finca.

El Ayuntamiento, sin embargo, no ha aceptado estas sugerencias, por lo que se dan por finalizadas las actuaciones.

Políticas territoriales (1)

1. Medio ambiente (1)

Q 05105/2011

Falta de actuación del Ayuntamiento de Sant Vicenç de Montalt en lo concerniente a las molestias por ruidos que ocasiona la actividad de una empresa del municipio

Ayuntamiento de Sant Vicenç de Montalt

El promotor de la queja manifestaba su disconformidad con la falta de actuación del Ayuntamiento de Sant Vicenç de Montalt en lo concerniente a las molestias por ruidos que ocasiona la actividad de una empresa del municipio. Exponía que durante el verano la empresa trabaja con las puertas y las ventanas abiertas, hecho que provoca las molestias por ruidos que denuncia año tras año.

El Ayuntamiento ha indicado que el Consejo Comarcal del Maresme ya llevó a cabo una medición en fecha 19 de septiembre de 2009, y que el 27 de octubre de 2011 el Ayuntamiento aprobó la Ordenanza reguladora de ruidos y vibraciones, que determina que las actividades del grupo I "deben llevarse a cabo con las puertas y ventanas cerradas, deben disponer de los elementos de ventilación adecuados y con las medidas amortiguadoras pertinentes para no superar los valores límite establecidos".

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento que adopte las medidas adecuadas para verificar y acreditar el cumplimiento de las prescripciones de la Ordenanza por parte de la actividad causante de las molestias por ruidos denunciadas por el promotor, especialmente en cuanto al funcionamiento con las puertas y ventanas cerradas, de acuerdo con lo que determina el artículo 13.3.a) para las actividades incluidas en el grupo I.

Posteriormente, el Ayuntamiento ha reiterado que en fecha 19 de septiembre de 2009 un técnico del Consejo Comarcal del Maresme ya llevó a cabo una medición desde la sala comedor de la vivienda del promotor, según el cual la actividad cumplía con la normativa de ruido vigente en aquel momento. A la vista de esta respuesta, se constata que no hay voluntad por parte del Ayuntamiento de aceptar la sugerencia.

Consumo (5)

Q 07714/2012

Q 08033/2012

Q 08288/2012

Q 00269/2013

Denegación de un duplicado de la tarjeta T-Joven

Autoridad del Transporte Metropolitano

Los promotores de la queja exponían que se habían dirigido a la Autoridad del Transporte Metropolitano (ATM) para comunicar que les habían sustraído la tarjeta multiviaje que habían comprado (T-Trimestre o T-Joven, en función del caso) y reclamaban que se les reintegrara la parte proporcional del título de transporte sustraído o bien se les hiciera un duplicado. La respuesta de la ATM en todos los casos fue que la tecnología de banda magnética en soporte papel no permite anular o dar de baja la tarjeta y que, por lo tanto, no es posible hacer una compensación en caso de pérdida o robo, a pesar de disponer de la documentación acreditativa de la compra y del robo.

El Síndic ha sugerido a la ATM, por una parte, que establezca una moratoria en la decisión de no volver a efectuar duplicados por títulos de transportes que requieran la identificación (DNI), siempre y cuando haya documentación

acreditativa de que el titular compró el título de transporte, hasta que entre en funcionamiento el nuevo sistema con tecnología electrónica que estaba previsto para el año 2012; y, por otra parte, que efectúe un duplicado de la tarjeta de las personas interesadas, sin perjuicio de pedirles que acrediten el pago efectuado y la copia de la denuncia presentada por sustracción.

A pesar de ello, la ATM no ha aceptado estas sugerencias, y fundamenta su postura en el hecho de que, tal y como se establece normativamente (DOGC 6035 de 30 de diciembre de 2011) y se informa por diversas vías de comunicación (webs, folletos informativos, título de transporte), la emisión de un duplicado de la tarjeta por pérdida o sustracción no es posible en los títulos de transporte, puesto que con la tecnología actual no se introduce el DNI en la banda magnética y no puede anularse el título de transporte original.

Q 04937/2013**Falta de reanudación del suministro eléctrico en una vivienda de Barcelona**

ENDESA

El promotor de la queja exponía que recibió un aviso de corte de suministro de Endesa por una deuda de 803,80 euros, y que el día 11 de junio de 2013 hizo efectivo el pago. Posteriormente, en fecha 14 de junio de 2013, llamó a Endesa para informar que la deuda estaba saldada, y la empresa le comunicó que el proceso de baja quedaba anulado y que en un máximo de cuarenta y ocho horas dispondría de suministro eléctrico. A pesar de ello, el día 17 de junio de 2013 aún no tenía suministro.

Se ha observado que el pago de la deuda se efectuó un día antes de darse de baja

el contrato con deudas, y que, por lo tanto, no era procedente dar de baja el contrato de suministro del promotor. Por este motivo, el Síndic ha sugerido a Endesa que dé nuevamente de alta el contrato de suministro sin coste alguno para la persona interesada.

A pesar de ello, la empresa suministradora no ha aceptado esta sugerencia, por una parte, porque no consta que el promotor haya saldado toda la deuda y, por otra parte, porque en el mismo punto de suministro existe un nuevo contrato en vigor desde el 12 de julio de 2013, en el que figura como titular otra persona.

Seguridad ciudadana y justicia (4)**Q 02221/2011****Actuación de unos agentes de los Mossos d'Esquadra con motivo de una diligencia de entrada y registro en un domicilio**

Departamento de Interior

La promotora de la queja manifestaba su disconformidad con la actuación de unos agentes de la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra en ocasión de una diligencia de entrada y registro en su domicilio. Fruto del registro que realizaron estos agentes, la casa quedó totalmente destrozada y se llevaron detenido a su marido. La promotora se quejaba también de la falta de información que recibieron por parte de los agentes y, sobre todo, de la poca consideración que tuvieron para con su hija de doce años.

Una vez estudiada esta cuestión, el Síndic ha sugerido al Departamento de Interior, en primer lugar, que elabore un procedimiento normalizado de trabajo que establezca los criterios y los principales aspectos que se deben tener en cuenta en la práctica de la diligencia de entrada y registro y que enmarque la actuación operativa de la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra en

este ámbito; en segundo lugar, que incluya en el procedimiento de trabajo un protocolo específico de actuación en los casos en los que estén presentes menores en el domicilio y, finalmente, que se arbitren los mecanismos necesarios para evitar que situaciones como la vivida por la promotora de la queja se vuelvan a reproducir en un futuro.

A pesar de ello, en el informe de la Dirección General de la Policía se indica que la práctica de la diligencia de entrada y registro objeto de la queja se cumplió con todas las exigencias y garantías recogidas por la normativa legal vigente; que se procura que el trato que reciba el ciudadano sea adecuado y proporcional, y que se agradecen las sugerencias efectuados y, por lo tanto, en la medida en que sea posible, se llevarán a cabo todas aquellas actuaciones que la Dirección General considere pertinentes.

Q 05894/2011

Actuación de los Mossos d'Esquadra durante la custodia de un detenido

Departamento de Interior

Una organización en defensa de la abolición de la tortura ha solicitado la intervención de esta institución para investigar la actuación de los Mossos d'Esquadra en la detención de un joven extranjero. Exponen que el 31 de agosto de 2011 efectivos del Cuerpo de Mossos d'Esquadra pararon al joven para identificarlo. Después de una persecución, el joven fue detenido sin oponer resistencia. Según la versión policial, fue esposado y llevado directamente al Hospital Sant Joan de Déu de Manresa para que le curasen unas heridas. Durante el periodo en el que permaneció, estuvo siempre vigilado por la policía. A las 8 de la tarde una doctora encontró al joven en el box en parada cardiorrespiratoria y con un cordón de zapato atado al cuello, y unos días después el joven murió.

El Síndic no observa ningún tipo de mala praxis por parte de la Dirección General de la Policía y considera que la actuación de los agentes que efectuaban la custodia se ajustó a los procedimientos establecidos para este tipo de actuaciones. Sin embargo, se han trasladado las siguientes consideraciones al Departamento:

1. En el segundo registro que se realizó al detenido se le retiraron varios objetos, pero es evidente que éste no fue suficientemente esmerado, ya que no se le retiraron los cordones de los zapatos.

2. A causa de la dimensión y ubicación del módulo penitenciario, quedan espacios o zonas muertas y no puede tenerse una visión completa del módulo, lo que comporta un riesgo tanto para la seguridad del agente policial que lleva a cabo la custodia como para la seguridad de la persona detenida.

Se considera oportuno instalar una cámara de grabación de imágenes en el interior del módulo penitenciario que evite que queden espacios muertos que no puedan visionarse.

3. Se desconoce si la frecuencia de las comprobaciones del estado de la persona detenida prevista en el protocolo correspondiente debería revisarse para mejorar la integridad de la persona que está en el interior del módulo o si está prevista una vigilancia directa y continuada del detenido.

4. El Síndic pregunta si se ha previsto la forma de proceder en los casos en los que la persona detenida tiene flexibilidad suficiente para pasar las manos de la espalda a la parte delantera del cuerpo, aún estando esposadas.

El Departamento de Interior ha enviado el informe elaborado por la Dirección General de la Policía, de cuyo contenido se desprende lo siguiente: no se retiran los cordones de los zapatos cuando se prevé que la persona detenida necesitará movilidad; la cuestión de la instalación de una cámara de grabación de imágenes no es competencia de la Dirección General de la Policía, pero a pesar de ello se ha enviado la propuesta al responsable del hospital; sobre la frecuencia de las comprobaciones de la persona detenida fijadas en protocolo, el agente o agentes encargados de la custodia hacen rondas cada quince minutos como máximo; el uso de medios de contención es una medida dentro del conjunto de procedimientos que se aplican. A la vista de esta propuesta, se dan por finalizadas las actuaciones en este asunto.

Q 06223/2011

Registros reiterados a una interna en el Centro Penitenciario Brians 1

Departamento de Justicia

La promotora de la queja, interna en el Centro Penitenciario Brians 1, manifestaba su disconformidad con los registros que le realizan continuamente. También manifestaba que le registran la celda y le requisan objetos permitidos por el centro y entrados por paquetería.

Se ha recordado al Departamento de Justicia el carácter excepcional que debe tener la medida del registro con desnudo integral en el sentido de que no puede constituir una práctica rutinaria, no puede tener un carácter disuasorio y el jefe de servicios debe expresar razones individuales y contrastadas para autorizarlo.

También se ha recordado que la dirección del centro debe comunicar al juez de vigilancia penitenciaria la adopción de la medida del registro y que le debe remitir el comunicado

de hechos que justifica la adopción de la decisión y el resultado del registro. Por otra parte, es preciso que se informe también el interno de las razones del registro integral y de la necesidad de llevarlo a cabo.

Finalmente, se ha recordado que en los casos en los que el jefe de servicios no pueda estar presente en un registro de estas características, éste debe explicar los motivos que le impiden estar, y que la delegación de funciones no puede hacerse mediante una simple orden verbal sino que debe hacerse por escrito.

A pesar de ello, del informe de respuesta elaborado por el director general de Servicios Penitenciarios se desprende que estas sugerencias no han sido aceptadas, por lo que no se adoptará ninguna medida para darle cumplimiento.

Q 00786/2013

Disconformidad con el hecho de que los datos personales de una persona sigan constando en la base de datos del Departamento de Interior a pesar de haber sido absuelta de los hechos denunciados por sentencia judicial

Departamento de Interior

El promotor de la queja exponía que fue denunciado por dos agentes de los Mossos d'Esquadra por haberles faltado al respeto aunque, una vez celebrado el juicio de faltas, el Juzgado de Instrucción nº 21 de Barcelona dictó sentencia que lo absolvía de los hechos denunciados.

Sin embargo, manifestaba que pese a esta sentencia y a haber requerido de forma expresa la cancelación de sus antecedentes policiales por los hechos que derivaron en esta denuncia, aún no se han eliminado sus datos personales de la base de datos del Departamento de Interior.

De la información elaborada por la Dirección General de la Policía se desprende que a la Policía de la Generalitat- Mossos d'Esquadra no le consta ninguna solicitud a nombre del promotor de cancelación de datos de carácter personal registrados en los ficheros de los Sistemas de Información Policial en los años 2012 y 2013.

A la vista de esta información, se ha recordado al Departamento de Interior que el artículo 22 de la

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, establece que los datos personales registrados con finalidades policiales deben cancelarse cuando no sean necesarios para las investigaciones que hayan motivado su almacenaje. Los antecedentes policiales son susceptibles de cancelación y/o anulación, tanto de oficio como a instancia de parte. En todo caso, la anulación de los antecedentes policiales es procedente en todos los casos en los que exista una resolución judicial de absolución, sobreseimiento o archivo.

Por lo tanto, el Síndic ha sugerido al Departamento de Interior que anule de oficio los datos personales del promotor de los ficheros policiales, de acuerdo con la normativa establecida. Sin embargo, el Departamento no ha aceptado la sugerencia, puesto que, según indica, como no se dispone de información de la absolución y firmeza de la sentencia, la Policía de la Generalitat- Mossos d'Esquadra no puede cancelar los datos de los ficheros policiales.

4.3. OBSTACULIZACIÓN Y FALTA DE COLABORACIÓN

En el 2013 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 hay 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 que tengan que acceder para obtener la información necesaria en el curso de una investigación.

Tampoco en ninguno de los expedientes tramitados por el Síndic a lo largo del año 2013 se ha incurrido en una falta de colaboración por el hecho de no atender los requerimientos establecidos en la ley. En concreto en el apartado b del artículo 61.1 que establece que existe falta de colaboración de las administraciones, los organismos, las empresas y las personas a las que hace referencia el artículo 26 si no dan respuesta, cuando son requeridos, a las sugerencias o recomendaciones efectuadas por el Síndic.

■ ACTIVIDAD INSTITUCIONAL Y DIFUSIÓN

5. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL Y DIFUSIÓN

5.1. Relaciones de ámbito internacional

Defensor del Pueblo Europeo

El Síndic de Greuges ha mantenido y profundizado sus relaciones con el Defensor del Pueblo Europeo y las redes de colaboración creadas por éste. En el año 2013 Nikiforos Diamandouros finalizó su mandato al frente del Defensor del Pueblo Europeo, después de presidir la institución durante más de diez años y fue sucedido por Emily O'Reilly, anterior defensora de Irlanda.

En marzo de 2013 Diamandouros, presentado por la defensora del pueblo, Soledad Becerril, pronunció una conferencia en Madrid, a la que el Síndic asistió, en la que repasó las principales líneas de actuación de su mandato y también ofreció una reflexión en torno a las buenas prácticas administrativas y la importancia de la ética en la función pública.

Consejo de Europa

La sesión plenaria de la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa aprobó el pasado 4 de octubre, y por unanimidad, la Resolución número 1959, sobre el fortalecimiento de la institución del Ombudsman en Europa (Strengthening the institution of ombudsman in Europe). La aprobación de esta resolución es la culminación de la labor iniciada por el Síndic cuando presidía la Sección Europea del Instituto Internacional del Ombudsman, en la que se hizo aflorar la necesidad de apoyar a las instituciones de ombudsman en el contexto de crisis económica y ante los retos que suponen la protección y la defensa de los derechos. Esta resolución hace referencia a recomendaciones previas de la Asamblea y defiende evitar medidas de reducción presupuestaria que puedan dar como resultado una pérdida de independencia de los defensores e incluso su supresión. La resolución explicita la necesidad de la existencia de la figura de los defensores en los diferentes niveles de la Administración. Durante su elaboración, el Síndic estuvo en contacto

con el Consejo de Europa y, especialmente, con el redactor encargado de la resolución, el diputado Jordi Xuclà.

Instituto Internacional del Ombudsman

Junta Europea

La Junta Europea del Instituto Internacional del Ombudsman se reunió en el mes de octubre en Bruselas para tratar cuestiones relevantes en el seno de la Sección Europea, tales como la organización del Congreso Europeo y Asamblea en Talin en el año 2014 o bien la sustitución del presidente, el defensor de Holanda, que dejó el cargo de defensor a finales del 2013.

ENOC

Seminario de ENOC en Barcelona y Asamblea Anual en Bruselas

El 30 y 31 de mayo de 2013 se organizó en la sede de la institución del Síndic un seminario de ENOC (Red Europea de Defensores de los Niños) con el título "Children on the move" (niños migrantes).

El propósito del seminario era ofrecer un foro de participación durante dos días a las instituciones que integran ENOC para intercambiar experiencias y visiones sobre las problemáticas que afectan a la situación de los niños migrantes en sus países respectivos.

Los participantes del seminario pudieron debatir sobre los diferentes aspectos que debía contener la declaración que ENOC quería emitir sobre este tema. La lista de los temas tratados incluyó el estatus legal de los niños de personas inmigradas en situación irregular, las pruebas de edad, las condiciones de acogida para jóvenes que están cerca de la mayoría de edad o para familias y niños que emigran a/entre países europeos, servicios de atención y guarda para menores no acompañados, entre otros.

Fruto del trabajo de este encuentro en Barcelona, en la 17ª Asamblea Anual de ENOC, que tuvo lugar los días 25 a 27 de septiembre de 2013 en Bruselas (Bélgica) con el título "Niños migrantes, ante todo niños" (Children on the move: children first!), se aprobó una declara-

ción sobre esta materia (ENOC position statement on “Children on the move: children first!”), la cual recoge una serie de medidas y recomendaciones que deberían implantarse a nivel europeo, nacional y local para asegurar la protección de los niños y adolescentes que están inmersos en estos procesos migratorios, de acuerdo con la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño del 20 de noviembre de 1989.

Finalmente, fue escogido un nuevo presidente de la Junta de ENOC, Tam Baille, comisario para la infancia de Escocia.

NEON

En las reuniones que han tenido lugar este año en el marco de la NEON (National Energy Ombudsman Network) en enero, en Barcelona; en abril, en Bruselas; en junio, en París, y en septiembre, en Warrington, se ha analizado la nueva directiva sobre resolución alternativa de litigios y resolución de litigios en línea, de la Dirección General para la Salud y los Consumidores de la Comisión Europea, y cómo la aplicación de esta normativa en los diferentes estados puede recaer en el dominio de los defensores.

Por otra parte, se han continuado los trabajos de consolidación de la red, y se ha desarrollado la página web, se han aprobado los estatutos y se está estudiando la posibilidad de establecer un secretariado permanente en alguna de las sedes de los miembros actuales.

Médiateur National de l'Énergie

El Síndic se reunió con representantes de la institución administrativa independiente francesa, que está encargada de recomendar las soluciones ante los litigios con los proveedores o distribuidores de electricidad o gas, así como de informar a los consumidores sobre sus derechos. En la reunión se trataron cuestiones relativas a los derechos de los consumidores, desde la perspectiva del interés general, y también se analizaron diferentes procedimientos de ambas instituciones en el tratamiento de las quejas.

Ombudsman Services (UK)

El día 3 de junio tuvo lugar una reunión bilateral con representantes del Ombudsman Services del Reino Unido en la sede del Síndic. La delegación, encabezada por su titular, Lewis Shand Smith, centró su atención en la tramitación de quejas entre los sectores públicos y privados, la gestión del conocimiento de los expertos en sectores específicos y sobre los ámbitos de consumo que se tramitan en el Síndic (energía, comunicación, agua, servicios postales, etc.). También mostró un gran interés en la gestión documental y organización interna de la institución.

Foro Citizens' Energy

El foro Citizens' Energy se configura como el encuentro anual de los diferentes actores con relevancia en el mercado de la energía (electricidad y gas). Organizado por la Comisión Europea a través de las direcciones generales de Salud y Consumo y de Energía, reúne a administraciones (estatales, regionales, etc.), empresas y asociaciones empresariales, organismos reguladores, organismos públicos de defensa de los consumidores, ombudsman y asociaciones de consumidores.

Celebrado en Londres el 16 y 17 de diciembre de 2013, en esta edición se debatió sobre los consumidores vulnerables o la facturación electrónica. Al foro asistió un asesor del Síndic.

Asociación Internacional de Comisarios Lingüísticos (International Association of Language Commissioners). Conferencia Internacional sobre Derechos Lingüísticos

El 23 y 24 de mayo de 2013 se celebró en Dublín la Conferencia Internacional sobre Derechos Lingüísticos, a la que el Síndic fue invitado para impartir una ponencia sobre la situación de los derechos lingüísticos en Cataluña, con un resumen de las buenas prácticas recopiladas en la institución en materia lingüística.

La Conferencia fue una gran oportunidad para los diferentes comisarios y defensores para intercambiar puntos de vista y, a su vez, fue la plataforma para consolidar esta relación con la creación de la Asociación Internacional de Comisarios Lingüísticos (IALC en el acrónimo en inglés).

Reuniones de IALC

Durante el 2013 se han mantenido, a través de teleconferencia y videoconferencia, dos reuniones entre los miembros de la Asociación para consolidarla y dotarla de regulación y procedimientos. Así, se han establecido sus estatutos y cargos de gobierno.

El comisario lingüístico de Canadá, Graham Fraser, fue escogido presidente de la Asociación y el comisario irlandés, Seán Ó Cuirreáin, el secretario general. En las reuniones también se ha discutido el plan de trabajo previsto para la Asociación, la admisión de miembros y las formas de difusión.

Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF)

Congreso de la AOMF

El congreso, que tiene lugar cada dos años, es un marco de intercambio de experiencias y formas de actuación de los defensores y mediadores del área de influencia francófona. En esta edición el Síndic fue invitado a impartir una ponencia sobre la defensa de los derechos en situaciones de interés general, en la que explicó la función que desempeña el Síndic en la tramitación de los casos que afectan a las compañías privadas que gestionan servicios de interés general.

Otras conferencias y temas relevantes que se plantearon en el Congreso fueron la transposición de los tratados internacionales en la labor diaria de los defensores o bien la comunicación y difusión de resoluciones e informes.

Relaciones bilaterales

Médiatrice de la Ville de Paris

El Síndic organizó un encuentro de intercambio con la Médiatrice de la Ville de Paris, Claire Brisset, en la que se trabajaron cuestiones referentes a las dos instituciones. El encuentro también dio lugar a una reunión con los delegados territoriales que la defensora tiene en París, que explicaron al Síndic su experiencia de modelo descentralizado de recepción de quejas a partir de personas voluntarias que desarrollan esta actividad.

Defenseur des Droits (Francia)

La reunión se centró en analizar el sistema de delegados territoriales del defensor francés, que dispone de una red de 400 voluntarios por todo el territorio para la recepción y primeras tramitaciones de las quejas.

Scottish Public Services Ombudsman

Jim Martin, ombudsman de Escocia, se reunió en la institución con el Síndic y su equipo para una sesión de intercambio entre ambas instituciones. Interesado principalmente por las relaciones con el Parlamento, se analizaron los diferentes informes anuales del Síndic y el trámite parlamentario que siguen.

Visita de una delegación tailandesa

Una delegación de la Corte Suprema Administrativa de Tailandia, encabezada por su vicepresidente primero, Kasem Comsatyadham, solicitó una visita de estudio a la institución. El Síndic expuso la historia y naturaleza de la institución y destacó las competencias y funciones que se desempeñan.

Ombudsman de Sindh (Pakistan)

El ombudsman de la provincia Sindh (Pakistán), Asad Ashraf Malik, solicitó una reunión con el Síndic para poder realizar un intercambio institucional y analizar las principales líneas de actuación de ambas instituciones.

Médiateur de la Wallonie

La reunión, que tuvo lugar en Bruselas en octubre de 2013, sirvió a los titulares de ambas instituciones, Marc Bertrand y Rafael Ribó, para analizar e intercambiar puntos de vista y prácticas de cada una de las oficinas que presiden.

Médiateur de GDF-Suez (accionista francés de Agbar)

En el marco de la reunión, el Síndic expuso las líneas generales de actuación de la institución en relación con las empresas que prestan servicios de interés general o universal, remarcando la singularidad del ordenamiento catalán y la formalización de la supervisión de las empresas por la vía de los convenios. El Médiateur de GDF-Suez describió la situación de la mediación en Francia, poniendo el acento en los diferentes tipos de ombudsman existentes: los médiateurs de empresa (como su caso), los de gremios o asociaciones profesionales, los de sectores regulados (como la banca) o los de ámbito estatal (como el Médiateur National de l'Énergie).

Defensor de Serbia

El Síndic y la Adjunta para la defensa de los derechos de los niños se reunieron en Belgrado con el defensor del pueblo de Serbia, Sanoša Jankovic, para intercambiar experiencias sobre el funcionamiento de las instituciones, así como, monográficamente, sobre la defensa de los derechos de los niños.

Relaciones con organismos internacionales

Naciones Unidas

El 25 de enero de 2013 el Síndic y su equipo se reunieron con Mutuma Ruteere, relator especial de las Naciones Unidas sobre formas contemporáneas de racismo, discriminación

racial, xenofobia e intolerancia, en su visita oficial en España.

El 26 de septiembre de 2013 también se reunieron con el Grupo de Trabajo sobre Desapariciones Forzadas de las Naciones Unidas. La delegación estaba formada por Ariel Dulitzky i Jasminka Dzumhur, miembros del Grupo de Trabajo, y Ugo Cedrangolo y Yitao Zhan, funcionarios del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos.

Otros

Conferencia en la Universidad de Lille

El Síndic y la defensora de la región toscana, Lucia Franchini, fueron invitados por el Centro Droits et Perspectives a pronunciar una conferencia sobre las instituciones respectivas dirigida a los alumnos de doctorado de la Facultad de Derecho de la Universidad de Lille 2.

5.2. Relaciones de ámbito estatal

Relaciones con defensores autonómicos

Jornadas de Coordinación

En esta edición, las Jornadas de Coordinación, organizadas por el Diputado del Común, se han centrado en la Convención de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas para analizar en qué términos se cumplía y qué recomendaciones formulaban los defensores a las administraciones sobre esta materia.

El trabajo previo se organizó en tres talleres coordinados por el Defensor del Pueblo, el Síndic de Greuges y el Procurador del Común, instituciones que también asumieron la moderación de las tres mesas redondas que tuvieron lugar durante las Jornadas.

Jornada de intercambio Ararteko-Síndic de Greuges

La reunión de ambos equipos, que tuvo lugar el 14 de enero en Bilbao, puso énfasis en las cartas de servicios que ambas defensorías tienen aprobadas y los mecanismos para garantizar su cumplimiento, en las relaciones que los defensores mantienen con la sociedad civil y, finalmente, en el derecho de participación y acceso a la información pública.

Toma de posesión del defensor del pueblo andaluz

Este año ha finalizado el mandato de José Chamizo al frente del Defensor del Pueblo Andaluz, después de diecisiete años al frente de la institución. El nuevo defensor, Javier Maeztu, tomó posesión en Sevilla el 20 de junio de 2013.

Otros

Comparecencia ante la Comisión Constitucional

El Síndic fue invitado a comparecer el 24 de abril de 2013 ante la Comisión Constitucional del Congreso de los Diputados, en el trámite de ponencias que se llevaba a cabo durante la elaboración del Proyecto de Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno. En su exposición, el Síndic destacó las principales conclusiones y recomendaciones del *Informe sobre el acceso a la información pública*, presentado por la institución al Parlamento de Cataluña.

5.3. Organización de jornadas y formación

Jornada sobre el Derecho de Acceso a la Información Pública

El 29 de mayo de 2013, en la sede del Síndic de Greuges se organizó una jornada sobre el derecho de acceso a la información pública, con ponencias a cargo de Javier

Enériz, defensor del Pueblo de Navarra; de M. Àngels Barbarà, directora de la Autoridad Catalana de Protección de Datos; de Helen Darbishire, directora ejecutiva de Access Info Europe; de Anne Lyons, asesora del Comisionado para la Información y Ombudsman de Irlanda, y, finalmente, de Rafael Ribó, Síndic de Greuges.

Celebración del Día Internacional de Apoyo a las Víctimas de la Tortura

Con motivo del Día Internacional de Apoyo a las Víctimas de la Tortura, el 25 de junio de 2013 se organizó una conferencia a cargo de Barbara Bernath (Asociación para la Prevención de la Tortura) y un panel formado por dos miembros del Consejo Asesor de la Asociación Catalana para la Prevención de la Tortura, Victòria Camps i José María Mena.

5.4. Cooperación

Visita de estudio de la delegación de Serbia

Los días 8 y 9 de octubre la oficina del Síndic recibió una delegación de la oficina del Ombudsman de Serbia para llevar a cabo una jornada de intercambio. La visita, financiada por el Gobierno de Noruega, se enmarca en el proyecto “Promover los derechos humanos y de las minorías a través del compromiso del ombudsman hacia los ciudadanos (Promoting human and minority rights through increased Ombudsman’s outreach to citizens), a través del cual se llevaron a cabo dos visitas institucionales: al Ombudsman de Dinamarca y al Síndic de Greuges de Cataluña. Las sesiones de trabajo se centraron en la organización de la gestión documental de la institución, el registro electrónico y el programa informático de tramitación de expedientes.

X aniversario del establecimiento del ombudsman en Vojvodina

El 19 de noviembre el Síndic fue invitado a la celebración del aniversario del

establecimiento de la figura del Ombudsman en la Provincia de Vojvodina (Serbia). El acto, celebrado en el edificio del Parlamento en Novi Sad, contó con la presencia del defensor provincial, Aniko Muskinja, y del defensor de Serbia, Sanoša Jankovic.

5.5. Actuaciones de difusión

Redes sociales e Internet

La presencia del Síndic en las redes sociales, concretamente en Twitter, debe focalizarse en la voluntad de ampliar el conocimiento de la institución y de difundir, a través de este canal, contenidos de interés para la ciudadanía.

En funcionamiento desde mediados de año 2011, la tendencia de crecimiento en cuanto al número de seguidores, tuits, retuits y menciones ha sido constante. Así, a finales de 2013 la cuenta @sindicdegreuges ha registrado 3.569 seguidores, de los cuales más de 1.650 se han añadido durante este año.

En total, el Síndic ha publicado 466 tuits (alrededor de 40 al mes). De éstos, el más popular ha sido el que hacía referencia al *Informe sobre la educación inclusiva*. A pesar de que Twitter no es un canal de entrada de quejas, es habitual recibir preguntas sobre posibles quejas o irregularidades. Ante éstas, el Síndic responde con celeridad e invita a los promotores a contactar con la institución por un medio que permita una comunicación más fluida.

En cuanto a la página web www.sindic.cat, a pesar de que en el año 2013 el formulario de Internet se ha utilizado como vía de entrada de 3.523 quejas (39% sobre el total), el tráfico en la página ha experimentado un decrecimiento en los últimos años. En este sentido, el Síndic tiene previstas algunas acciones, como adaptar la web a la tecnología móvil, de acuerdo con la tendencia actual.

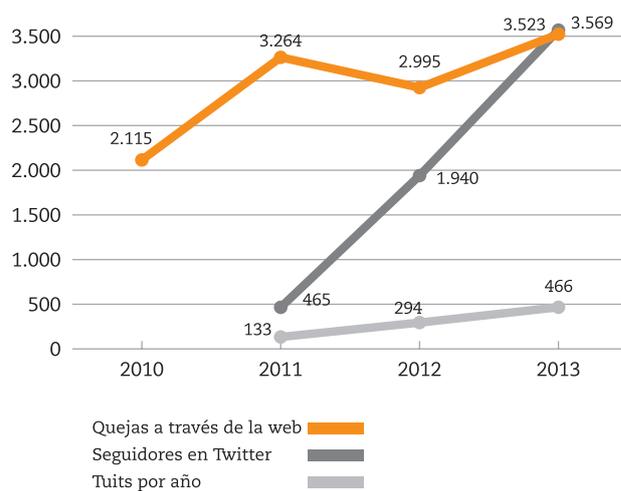
La actividad que ha motivado el mayor volumen de visitas a la web durante todo el año ha sido la presentación de la resolución sobre la campaña #Novullpagar, seguida de la difusión del *Informe sobre la educación inclusiva*.

El Síndic recibe habitualmente la visita de grupos de estudiantes interesados en conocer el funcionamiento de la institución. Las sesiones se realizan en la sede del Síndic, en el paseo de Lluís Companys, de Barcelona, y básicamente se dirigen a alumnos de secundaria y de los últimos cursos de primaria, aunque también se atienden visitas de estudiantes universitarios y de estudios de posgrado, y grupos de centros y entidades sociales que están interesados.

En el año 2013 han visitado el Síndic las escuelas y los institutos siguientes, procedentes de toda Cataluña: SES Bisaura, de Sant Quirze de Besora; Escuela Sant Martí, de Torrelles de Llobregat; Instituto Eduard Fontseré, de L'Hospitalet de Llobregat; Instituto Verdaguier, de Barcelona; Instituto Salvador Seguí, de Barcelona, e Instituto La Bastida, de Santa Coloma de Gramenet.

En cuanto a la visita de estudiantes de centros para adultos y universitarios, han visitado la sede del Síndic los alumnos del Master en Gerencia Social, de la Pontificia Universidad Católica del Perú; los estudiantes del programa de doble titulación de la Universidad de Barcelona (UB) con la Universidad New Southeastern y un grupo procedente del Instituto Barcelona Oposiciones.

32. Evolución de las quejas recibidas a través de la web y de la presencia del Síndic en Twitter



■ ÍNDICE TABLAS Y GRÁFICOS

ÍNDICE TABLAS Y GRÁFICOS

	Página
1. Actuaciones del Síndic iniciadas en el 2013	17
2. Actuaciones tramitadas en el 2013	17
3. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio tramitadas en el Síndic	18
4. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas tramitadas en el 2013 en el ámbito de políticas sociales	19
4.1. Educación e investigación	19
4.2. Infancia y adolescencia	19
4.3. Salud	19
4.4. Servicios sociales	20
4.5. Trabajo y pensiones	20
5. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas tramitadas en el 2013 en el ámbito de administración pública y tributos	20
5.1. Administración pública	20
5.2. Tributos	20
6. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas tramitadas en el 2013 en el ámbito de políticas territoriales	21
6.1. Medio ambiente	21
6.2. Urbanismo, movilidad y vivienda	21
7. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas tramitadas en el 2013 en el ámbito de consumo	21
8. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas tramitadas en el 2013 en el ámbito de seguridad ciudadana y justicia	22
9. Número de quejas, actuaciones de oficio y consultas tramitadas en el 2013 en el ámbito de cultura y lengua	22
10. Evolución de las quejas y de las actuaciones de oficio del Síndic durante el período 2005-2013	23
11. Tiempo de tramitación de las quejas y actuaciones de oficio finalizadas por año	23
12. Situación de las quejas y actuaciones de oficio al finalizar el año 2013	24
12.1. Quejas y actuaciones de oficio en tramitación	24
12.2. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas	25
13. Aceptación de las sugerencias del Síndic en quejas y actuaciones de oficio tramitadas en el 2013	26

	Página
14. Solución a las quejas y actuaciones de oficio tramitadas en el Síndic durante el año 2013	27
15. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas iniciadas en el 2013	28
16. Tipo de persona que presenta las quejas iniciadas en el 2013	28
17. Promotores de queja según género y materia	29
18. Quejas iniciadas durante el año 2013 por materia según género	30
19. Lengua empleada en la presentación de las quejas y consultas iniciadas en el 2013	30
20. Procedencia comarcal de los promotores de las quejas y consultas tramitadas en el 2013	31
21. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los departamentos de la Generalitat de Catalunya durante el año 2013	33
22. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con la Administración local durante el año 2013	34
22.1. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los ayuntamientos durante el año 2013	35
22.2. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los consejos comarcales durante el año 2013	48
22.3. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las diputaciones durante el año 2013	49
22.4. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las entidades metropolitanas durante el año 2013	49
22.5. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las entidades municipales descentralizadas durante el año 2013	50
22.6. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con mancomunidades durante el año 2013	50
23. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las universidades durante el año 2013	50
24. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las cámaras oficiales y los colegios profesionales durante el año 2013	51
25. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con los consorcios durante el año 2013	52
26. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías prestadoras de servicios de interés general durante el año 2013	53
26.1. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de agua durante el año 2013	53
26.2. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de gas durante el año 2013	54
26.3. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías eléctricas durante el año 2013	54

	Página
26.4. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías telefónicas durante el año 2013	54
26.5. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con las compañías de transporte durante el año 2013	55
27. Número de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con otras entidades durante el año 2013	55
28. Instituciones a las que se traslada la queja	56
28.1. Número de traslados de quejas a defensores extranjeros	56
28.2. Número de traslados de quejas a defensor estatal y autonómicos	56
28.3. Número de traslados de quejas a defensores locales	57
28.4. Número de traslados de quejas a defensores universitarios	57
29. Tiempo de tramitación de los expedientes del Síndic por sujeto	59
30. Grado de satisfacción de los usuarios del Síndic respecto a la resolución obtenida	60
31. Número de quejas y consultas recogidas en los desplazamientos de la oficina del Síndic en el 2013	62
32. Evolución de las quejas recibidas a través del web y de la presencia del Síndic en Twitter	318

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

